AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010

Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.

Texto Compilado

Texto Original

Relatório

Voto

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto nas Leis nº 12.007, de 29 de julho de 2009, nº 10.848, de 15 de março de 2004, nº 10.604, de 17 de dezembro de 2002, nº 10.438, de 26 de abril de 2002, nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, nº 9.074, de 7 de julho de 1995, nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos Decretos nº 6.523, de 1º de agosto de 2008, nº 6.219, de 4 de outubro de 2007, nº 5.163, de 30 de julho de 2004, nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, nº 62.724, de 17 de maio de 1968, nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, nº 24.643, de 10 de julho de 1934, na Portaria nº 45 do Ministério da Infra-Estrutura, de 20 de março de 1992, o que consta do Processo nº 48500.002402/2007-19, e considerando que:

em função da Audiência Pública nº 008/2008 e da Consulta Pública nº 002/2009, realizadas no período de 1º de fevereiro a 23 de maio de 2008 e de 9 de janeiro a 27 de março de 2009, respectivamente, foram recebidas sugestões de agentes do setor e da sociedade em geral, as quais contribuíram para o aperfeiçoamento e atualização das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, resolve:

Art. 1º Estabelecer, de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, cujas disposições devem ser observadas pelas distribuidoras e consumidores.

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I – aferição de medidor: verificação realizada pela distribuidora, na unidade consumidora ou em laboratório, dos valores indicados por um medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

II – (Excluído pela Resolução Normativa ANEEL 449, de 20.09.2011)

III – (Excluído pela Resolução Normativa ANEEL 449, de 20.09.2011)

IV – (Excluído pela Resolução Normativa ANEEL 449, de 20.09.2011)

V – área urbana: parcela do território, contínua ou não, incluída no perímetro urbano pelo Plano Diretor ou por lei municipal específica;

"V-A – bandeiras tarifárias: sistema tarifário que tem como finalidade sinalizar aos consumidores faturados pela distribuidora por meio da Tarifa de Energia, os custos atuais da geração de energia elétrica;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

VI – carga desviada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da unidade consumidora, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW);

VII – carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);

VIII – central de teleatendimento – CTA: unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas, com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora;

IX – chamada abandonada – CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;

X – chamada atendida – CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

XI – chamada ocupada – CO: ligação telefônica que não pode ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;

XII – chamada em espera ou fila – CE: ligação telefônica recebida e mantida em espera até o atendimento humano;

XIII – chamada oferecida – COf: ligação telefônica, não bloqueada por restrições advindas da operadora de serviço telefônico, que visa ao acesso à CTA;

XIV – chamada recebida – CR: ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de chamada atendida – CA e chamada abandonada – CAb;

XV – ciclo de faturamento: período correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora, conforme intervalo de tempo estabelecido nesta Resolução;

"XVI – concessionária: agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado "distribuidora";"

(Redação dada pela Resolução Normativa nº 479, de 03.04.2012)

"XVII – consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos, sendo:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

a) consumidor especial: agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica proveniente de empreendimentos de geração enquadrados no § 5º do art. 26 da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para unidade consumidora ou unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que não satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995;

b) consumidor livre: agente da CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica no ambiente de contratação livre para unidades consumidoras que satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 1995; e

"c) consumidor potencialmente livre: aquele cujas unidades consumidoras satisfazem, individualmente, os requisitos dispostos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 9.074, de 1995, porém não adquirem energia elétrica no ambiente de contratação livre."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

XVIII – dano emergente: lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

"XIX – dano moral: qualquer constrangimento à moral ou à honra do consumidor causado por problema no fornecimento da energia ou no relacionamento comercial com a distribuidora, ou, ainda, a ofensa de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, decorrente do fato lesivo;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

XX – demanda: média das potências elétricas ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela parcela da carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado, expressa em quilowatts (kW) e quilovolt-ampère-reativo (kvar), respectivamente;

XXI – demanda contratada: demanda de potência ativa a ser obrigatória e continuamente disponibilizada pela distribuidora, no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência fixados em contrato, e que deve ser integralmente paga, seja ou não utilizada durante o período de faturamento, expressa em quilowatts (kW);

XXII – demanda faturável: valor da demanda de potência ativa, considerada para fins de faturamento, com aplicação da respectiva tarifa, expressa em quilowatts (kW);

XXIII – demanda medida: maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento;

“XXIV – desmembramento: subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com aproveitamento do sistema viário existente, desde que não implique a abertura de novas vias e logradouros públicos, nem prolongamento, modificação ou ampliação dos já existentes;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

XXV – distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;

“XXVI – empreendimentos habitacionais para fins urbanos: loteamentos, desmembramentos, condomínios e outros tipos estabelecidos na forma da legislação em vigor, localizados em zonas urbanas, de expansão urbana ou de urbanização específica, assim definidas pelo plano diretor ou aprovadas por lei municipal;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

“XXVII – empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social: empreendimentos habitacionais destinados predominantemente às famílias de baixa renda, estabelecidos nas modalidades do inciso XXVI, em uma das seguintes situações:

a) implantados em zona habitacional declarada por lei como de interesse social;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

b) promovidos pela União, Estados, Distrito Federal, Municípios ou suas entidades delegadas, estas autorizadas por lei a implantar projetos de habitação, na forma da legislação em vigor; ou

c) construídos no âmbito de programas habitacionais de interesse social implantados pelo poder público.

XXVIII – empreendimentos habitacionais integrados à edificação: empreendimento em que a construção das edificações nos lotes ou unidades autônomas é feita pelo responsável pela implantação do empreendimento, concomitantemente à implantação das obras de infraestrutura/urbanização;

XXIX – encargo de uso do sistema de distribuição: valor em Reais (R$) devido pelo uso das instalações de distribuição, calculado pelo produto da tarifa de uso pelos respectivos montantes de uso do sistema de distribuição e de energia contratados ou verificados;

XXX – eficiência energética: procedimento que tem por finalidade reduzir o consumo de energia elétrica necessário à realização de um determinado trabalho, excetuado o uso de energia proveniente de matéria-prima não utilizada, em escala industrial, na matriz energética;

XXXI – energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh);

XXXII – energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kvarh);

"XXXII-A - estrutura tarifária: conjunto de tarifas, aplicadas ao faturamento do mercado de distribuição de energia elétrica, que refletem a diferenciação relativa dos custos regulatórios da distribuidora entre os subgrupos, classes e subclasses tarifárias, de acordo com as modalidades e postos tarifários;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

XXXIII – fator de carga: razão entre a demanda média e a demanda máxima da unidade consumidora ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado;

XXXIV – fator de demanda: razão entre a demanda máxima num intervalo de tempo especificado e a carga instalada na unidade consumidora;

XXXV – fator de potência: razão entre a energia elétrica ativa e a raiz quadrada da soma dos quadrados das energias elétricas ativa e reativa, consumidas num mesmo período especificado;

XXXVI – fatura: documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, a respectiva quantidade, tarifa e período de faturamento;

XXXVII – grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV;

b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV;

c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV;

d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV;

e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e

f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição.

XXXVIII – grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

a) subgrupo B1 – residencial;

b) subgrupo B2 – rural;

c) subgrupo B3 – demais classes; e

d) subgrupo B4 – Iluminação Pública.

XXXIX – iluminação pública: serviço público que tem por objetivo exclusivo prover de claridade os logradouros públicos, de forma periódica, contínua ou eventual;

XL – índice de abandono – IAb: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;

XLI – índice de chamadas ocupadas – ICO: razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais;

XLII – índice de nível de serviço – INS: razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais;

XLIII – inspeção: fiscalização da unidade consumidora, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais;

XLIV – instalações de iluminação pública: conjunto de equipamentos utilizados exclusivamente na prestação do serviço de iluminação pública;

XLV – interrupção de fornecimento de caráter sistêmico: interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico;

XLVI – lote: terreno servido de infraestrutura básica cujas dimensões atendam aos índices urbanísticos definidos pelo plano diretor ou lei municipal para a zona em que se situe;

XLVII – loteamento: subdivisão de gleba de terreno em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pela respectiva Prefeitura Municipal ou, quando for o caso, pelo Distrito Federal;

XLVIII – lucros cessantes: são os lucros esperados pelo consumidor e que o mesmo deixou de obter em face de ocorrência oriunda do fornecimento de energia elétrica;

XLIX – medição: processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa, quando cabível, sendo:

a) medição externa: aquela cujos equipamentos são instalados em postes ou outras estruturas de propriedade da distribuidora, situados em vias, logradouros públicos ou compartimentos subterrâneos;

"b) medição fiscalizadora: aquela cujos equipamentos de medição, devidamente calibrados conforme padrão do órgão metrológico, são instalados no mesmo circuito em que estão aqueles destinados à medição de faturamento da unidade consumidora, com características similares, e que objetiva a comparação de grandezas elétricas; e"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

c) medição totalizadora: aquela cujos equipamentos são instalados em entradas coletivas, para fins de faturamento entre o ponto de entrega e o barramento geral, sempre que não for utilizado o sistema de medição convencional, por conveniência do consumidor e concordância da distribuidora.

"L – modalidade tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de energia elétrica e demanda de potência ativas, considerando as seguintes modalidades:

a) modalidade tarifária convencional monômia: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica, independentemente das horas de utilização do dia;

b) modalidade tarifária horária branca: aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do subgrupo B1, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia;

c) modalidade tarifária convencional binômia: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, independentemente das horas de utilização do dia;

d) modalidade tarifária horária verde: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica, de acordo com as horas de utilização do dia, assim como de uma única tarifa de demanda de potência; e

e) modalidade tarifária horária azul: aplicada às unidades consumidoras do grupo A, caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica e de demanda de potência, de acordo com as horas de utilização do dia;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"LI – montante de uso do sistema de distribuição – MUSD: potência ativa média, integralizada em intervalos de 15 (quinze) minutos durante o período de faturamento, injetada ou requerida do sistema elétrico de distribuição pela geração ou carga, expressa em quilowatts (kW);

LII – mostrador: dispositivo que possibilita ao consumidor a visualização dos dados registrados pelo medidor de energia elétrica;

LIII – nexo de causalidade: relação causal que determina o vínculo entre o evento causador e o dano reclamado;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

LIV – perícia técnica: atividade desenvolvida pelo órgão metrológico ou entidade por ele delegada ou terceiro legalmente habilitado com vistas a examinar e certificar as condições físicas em que se encontra um determinado sistema ou equipamento de medição;

"LIV-A - período seco: período de 7 (sete) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de maio a novembro;

LIV-B - período úmido: período de 5 (cinco) ciclos de faturamento consecutivos, referente aos meses de dezembro de um ano a abril do ano seguinte;

LV – permissionária: agente titular de permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado “distribuidora”;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

LVI – perturbação no sistema elétrico: modificação das condições que caracterizam a operação de um sistema elétrico fora da faixa de variação permitida para seus valores nominais, definidos nos regulamentos sobre qualidade dos serviços de energia elétrica vigentes;

LVII – posição de atendimento – PA: estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e à base de dados da distribuidora, utilizada para realização dos atendimentos;

“LVIII – posto tarifário: período de tempo em horas para aplicação das tarifas de forma diferenciada ao longo do dia, considerando a seguinte divisão:

a) posto tarifário ponta: período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão ou permissão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi, e os seguintes feriados:

Dia e mês	Feriados nacionais	Leis federais
01 de janeiro	Confraternização Universal	662, de 06/04/1949
21 de abril	Tiradentes	662, de 06/04/1949
01 de maio	Dia do Trabalho	662, de 06/04/1949
07 de setembro	Independência	662, de 06/04/1949
12 de outubro	Nossa Senhora Aparecida	6.802, de 30/06/1980
02 de novembro	Finados	662, de 06/04/1949
15 de novembro	Proclamação da República	662, de 06/04/1949
25 de dezembro	Natal	662, de 06/04/1949

b) posto tarifário intermediário: período de horas conjugado ao posto tarifário ponta, sendo uma hora imediatamente anterior e outra imediatamente posterior, aplicado para o Grupo B, admitida sua flexibilização conforme Módulo 7 dos Procedimentos de Regulação Tarifária; e

c) posto tarifário fora de ponta: período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas nos postos ponta e, para o Grupo B, intermediário;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

LIX – potência ativa: quantidade de energia elétrica solicitada por unidade de tempo, expressa em quilowatts (kW);

LX – potência disponibilizada: potência que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora, segundo os critérios estabelecidos nesta Resolução e configurada com base nos seguintes parâmetros:

a) unidade consumidora do grupo A: a demanda contratada, expressa em quilowatts (kW); e

b) unidade consumidora do grupo B: a resultante da multiplicação da capacidade nominal de condução de corrente elétrica do dispositivo de proteção geral da unidade consumidora pela tensão nominal, observado o fator específico referente ao número de fases, expressa em quilovolt-ampère (kVA).

LXI – qualidade do atendimento telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência;

LXII – ramal de entrada: conjunto de condutores e acessórios instalados pelo consumidor entre o ponto de entrega e a medição ou a proteção de suas instalações;

"LXIII – ramal de ligação: conjunto de condutores e acessórios instalados pela distribuidora entre o ponto de derivação de sua rede e o ponto de entrega;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

LXIV – rede básica: instalações de transmissão do Sistema Interligado Nacional – SIN, de propriedade de concessionárias de serviço público de transmissão, definida segundo critérios estabelecidos na regulamentação da ANEEL;

LXV – regularização fundiária de interesse social: regularização fundiária de ocupações inseridas em parcelamentos informais ou irregulares, localizadas em áreas urbanas públicas ou privadas, utilizadas predominantemente para fins de moradia por população de baixa renda, na forma da legislação em vigor;

LXVI – regularização fundiária de interesse específico: regularização fundiária quando não caracterizado o interesse social nos termos do inciso LXV;

LXVII – relatório de avaliação técnica: documento emitido pelo laboratório da distribuidora ou de terceiros contendo as informações técnicas de um determinado sistema ou equipamento de medição e a descrição das condições físicas de suas partes, peças e dispositivos;

LXVIII – ressarcimento de dano elétrico: reposição do equipamento elétrico danificado, instalado em unidade consumidora, na mesma condição de funcionamento anterior à ocorrência constatada no sistema elétrico ou, alternativamente, indenização em valor monetário equivalente ao que seria necessário para fazê-lo retornar à referida condição, ou, ainda, substituição por equipamento equivalente;

"LXIX – revisão tarifária periódica: revisão ordinária, prevista nos contratos de concessão, a ser realizada considerando-se as alterações na estrutura de custos e de mercado da distribuidora, os níveis de tarifas observados em empresas similares, no contexto nacional e internacional, e os estímulos à eficiência e à modicidade tarifária;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

LXX – sistema de medição: conjunto de equipamentos, condutores, acessórios e chaves que efetivamente participam da realização da medição de faturamento;

LXXI – sistema de medição centralizada – SMC: sistema que agrega módulos eletrônicos destinados à medição individualizada de energia elétrica, desempenhando as funções de concentração, processamento e indicação das informações de consumo de forma centralizada;

LXXII – sistema encapsulado de medição: sistema externo de medição de energia elétrica, acoplado à rede secundária ou primária por meio de transformadores de medição, cuja indicação de leitura se dá de forma remota ou convencional;

LXXIII – solicitação de fornecimento: ato voluntário do interessado na prestação do serviço público de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico da distribuidora, segundo disposto nas normas e nos respectivos contratos, efetivado pela alteração de titularidade de unidade consumidora que permanecer ligada ou ainda por sua ligação, quer seja nova ou existente;

LXXIV – subestação: parte do sistema de potência que compreende os dispositivos de manobra, controle, proteção, transformação e demais equipamentos, condutores e acessórios, abrangendo as obras civis e estruturas de montagem;

"LXXV – tarifa: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em R$ (Reais) por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa, sendo:

a) tarifa de energia – TE: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R$/MWh, utilizado para efetuar o faturamento mensal referente ao consumo de energia; e

b) tarifa de uso do sistema de distribuição – TUSD: valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R$/MWh ou em R$/kW, utilizado para efetuar o faturamento mensal de usuários do sistema de distribuição de energia elétrica pelo uso do sistema.

LXXV-A - tarifa binômia de fornecimento: aquela que é constituída por valores monetários aplicáveis ao consumo de energia elétrica ativa e à demanda faturável;

LXXV-B - tarifa monômia de fornecimento: aquela que é constituída por valor monetário aplicável unicamente ao consumo de energia elétrica ativa, obtida pela conjunção da componente de demanda de potência e de consumo de energia elétrica que compõem a tarifa binômia.

LXXVI – tempo de abandono: tempo, em segundos, de espera do solicitante na fila antes de abandonar a ligação telefônica;

LXXVII – tempo de atendimento: tempo, em segundos, apurado entre o início do contato do solicitante com o atendente ou com a unidade de resposta audível – URA até a desconexão da chamada por iniciativa do solicitante;

LXXVIII – tempo de espera: tempo, em segundos, decorrido entre a colocação da chamada em espera para o atendimento humano e o início do atendimento respectivo, independente do acesso anterior via atendimento eletrônico;

LXXIX – tempo médio de abandono: razão entre o tempo total de abandono, em segundos, e o total de chamadas abandonadas no mesmo período;

LXXX – tempo médio de atendimento: razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas;

LXXXI – tempo médio de espera: razão entre o tempo total de espera, em segundos, e o total de chamadas atendidas no mesmo período;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

LXXXII – tensão primária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados iguais ou superiores a 2,3 kV;

LXXXIII – tensão secundária de distribuição: tensão disponibilizada no sistema elétrico da distribuidora, com valores padronizados inferiores a 2,3 kV;

LXXXIV – terminal de consulta ao consumo individual – TCCI: aquele que, instalado na unidade consumidora, permite ao consumidor visualizar o registro da medição de energia elétrica;

LXXXV – unidade consumidora: conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas;

LXXXVI – unidade consumidora interligada: aquela cujo consumidor responsável, seja o Poder Público ou seu delegatário, preste o serviço de transporte público por meio de tração elétrica e que opere eletricamente interligada a outras unidades consumidoras de mesma natureza, desde que atendidas as condições previstas nesta Resolução;

LXXXVII – unidade de resposta audível – URA: dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o autoatendimento;

LXXXVIII – vistoria: procedimento realizado pela distribuidora na unidade consumidora, previamente à ligação, com o fim de verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora; e

LXXXIX – zona especial de interesse social – ZEIS: área urbana instituída pelo Plano Diretor ou definida por outra lei municipal, destinada predominantemente à moradia de população de baixa renda e sujeita a regras específicas de parcelamento, uso e ocupação do solo.

CAPÍTULO II
DA UNIDADE CONSUMIDORA

Seção I
Da Titularidade

Art. 3º A cada consumidor corresponde uma ou mais unidades consumidoras, no mesmo local ou em locais diversos.

“Parágrafo único. O atendimento a mais de uma unidade consumidora de um mesmo consumidor, no mesmo local, condiciona-se à observância de requisitos técnicos e de segurança previstos nas normas e padrões a que se refere a alínea “a” do inciso I do art. 27.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção II
Da Classificação

Art. 4º A distribuidora deve classificar a unidade consumidora de acordo com a atividade nela exercida e a finalidade da utilização da energia elétrica, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Parágrafo único. A distribuidora deve analisar todos os elementos de caracterização da unidade consumidora, objetivando a aplicação da tarifa a que o consumidor tiver direito.

Art. 5º A aplicação das tarifas deve observar as classes e subclasses estabelecidas neste artigo.

§ 1º A classe residencial caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora com fim residencial, ressalvado os casos previstos no inciso III do §4º deste artigo, considerando-se as seguintes subclasses:

I – residencial;

"II – residencial baixa renda;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

III – residencial baixa renda indígena;

"IV – residencial baixa renda quilombola;

V – residencial baixa renda benefício de prestação continuada da assistência social – BPC; e

VI – residencial baixa renda multifamiliar."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 2º A classe industrial caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora em que seja desenvolvida atividade industrial, conforme definido na Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, assim como o transporte de matéria-prima, insumo ou produto resultante do seu processamento, caracterizado como atividade de suporte e sem fim econômico próprio, desde que realizado de forma integrada fisicamente à unidade consumidora industrial.

§ 3º A classe comercial, serviços e outras atividades caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, à exceção dos serviços públicos ou de outra atividade não prevista nas demais classes, devendo ser consideradas as seguintes subclasses:

I – comercial;

II – serviços de transporte, exceto tração elétrica;

III – serviços de comunicações e telecomunicações;

IV – associação e entidades filantrópicas;

V – templos religiosos;

VI – administração condominial: iluminação e instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações;

VII – iluminação em rodovias: solicitada por quem detenha concessão ou autorização para administração em rodovias;

VIII – semáforos, radares e câmeras de monitoramento de trânsito, solicitados por quem detenha concessão ou autorização para controle de trânsito; e

IX – outros serviços e outras atividades.

"§ 4º A classe rural caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora que desenvolva atividades de agricultura, pecuária ou aqüicultura, dispostas nos grupos 01.1 a 01.6 ou 03.2 da CNAE, considerando-se as seguintes subclasses:

I – agropecuária rural: localizada na área rural, onde seja desenvolvida atividade relativa à agropecuária, inclusive o beneficiamento ou a conservação dos produtos agrícolas oriundos da mesma propriedade e o fornecimento para:

a) instalações elétricas de poços de captação de água, para atender finalidades de que trata este inciso, desde que não haja comercialização da água; e

b) serviço de bombeamento de água destinada à atividade de irrigação.

II – agropecuária urbana: localizada na área urbana, onde sejam desenvolvidas as atividades do inciso I, observados os seguintes requisitos:

a) a carga instalada na unidade consumidora deve ser predominantemente destinada à atividade agropecuária, exceto para os casos de agricultura de subsistência; e

b) o titular da unidade consumidora deve possuir registro de produtor rural expedido por órgão público ou outro documento hábil que comprove o exercício da atividade agropecuária.

III – residencial rural: localizada na área rural, com fim residencial, utilizada por trabalhador rural ou aposentado nesta condição;

IV – cooperativa de eletrificação rural: localizada em área rural, que detenha a propriedade e opere instalações de energia elétrica de uso privativo de seus associados, cujas cargas se destinem ao desenvolvimento de atividade classificada como rural nos termos deste parágrafo, observada a legislação e os regulamentos aplicáveis;

V - agroindustrial: independente de sua localização, que se dedicar a atividades agroindustriais, em que sejam promovidos a transformação ou beneficiamento de produtos advindos diretamente da agropecuária, mesmo que oriundos de outras propriedades, desde que a potência disponibilizada seja de até 112,5 kVA;

VI – serviço público de irrigação rural: localizado na área rural em que seja desenvolvida a atividade de irrigação e explorado por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados, Distrito Federal ou dos Municípios;

VII – escola agrotécnica: estabelecimento de ensino direcionado à agropecuária, localizado na área rural, sem fins lucrativos e explorada por entidade pertencente ou vinculada à Administração Direta, Indireta ou Fundações de Direito Público da União, dos Estados, Distrito Federal ou dos Municípios.

VIII – aqüicultura: independente de sua localização, onde seja desenvolvida atividade de cultivo de organismos cujo ciclo de vida em condições naturais se dá total ou parcialmente em meio aquático, sendo que o titular da unidade consumidora deve possuir registro de produtor rural expedido por órgão público, registro ou licença de aquicultor, exceto para aqüicultura com fins de subsistência”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 449, de 20.09.2011)

§ 5º A classe poder público, independente da atividade a ser desenvolvida, caracteriza-se pelo fornecimento à unidade consumidora solicitado por pessoa jurídica de direito público que assuma as responsabilidades inerentes à condição de consumidor, incluindo a iluminação em rodovias e semáforos, radares e câmeras de monitoramento de trânsito, exceto aqueles classificáveis como serviço público de irrigação rural, escola agrotécnica, iluminação pública e serviço público, considerando-se as seguintes subclasses:

I – poder público federal;

II – poder público estadual ou distrital; e

III – poder público municipal.

§ 6º A classe iluminação pública, de responsabilidade de pessoa jurídica de direito público ou por esta delegada mediante concessão ou autorização, caracteriza-se pelo fornecimento para iluminação de ruas, praças, avenidas, túneis, passagens subterrâneas, jardins, vias, estradas, passarelas, abrigos de usuários de transportes coletivos, logradouros de uso comum e livre acesso, inclusive a iluminação de monumentos, fachadas, fontes luminosas e obras de arte de valor histórico, cultural ou ambiental, localizadas em áreas públicas e definidas por meio de legislação específica, exceto o fornecimento de energia elétrica que tenha por objetivo qualquer forma de propaganda ou publicidade, ou para realização de atividades que visem a interesses econômicos.

§ 7º A classe serviço público caracteriza-se pelo fornecimento exclusivo para motores, máquinas e cargas essenciais à operação de serviços públicos de água, esgoto, saneamento e tração elétrica urbana ou ferroviária, explorados diretamente pelo Poder Público ou mediante concessão ou autorização, considerando-se as seguintes subclasses:

I – tração elétrica; e

II – água, esgoto e saneamento.

§ 8º A classe consumo próprio caracteriza-se pelo fornecimento destinado ao consumo de energia elétrica das instalações da distribuidora.

Art. 6º Quando houver mais de uma atividade na mesma unidade consumidora, sua classificação deve corresponder àquela que apresentar a maior parcela da carga instalada.

§ 1º O consumidor pode solicitar medição em separado, constituindo-se em uma nova unidade consumidora, desde que viável tecnicamente.

§ 2º Havendo no mesmo local carga que não seja exclusiva de atividade relativa à classe serviço público, a distribuidora deve exigir a separação das cargas com vistas a possibilitar a instalação de medição específica da carga não-exclusiva.

"Art. 7º Quando a reclassificação de unidade consumidora implicar alteração da tarifa homologada aplicável, a distribuidora deve emitir comunicado específico ao consumidor, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias anteriores à apresentação da fatura de energia elétrica subsequente à reclassificação."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§1º Quando se tratar de unidade consumidora do Grupo A, o comunicado deve informar ao consumidor, adicionalmente, sobre a necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento.

"§2º O comunicado referido no caput pode ser feito com a inserção de mensagem na fatura de energia elétrica subsequente à reclassificação quando:

I – tratar-se de unidade consumidora pertencente à subclasse baixa renda; ou

II – ocorrer redução da tarifa homologada aplicável."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 8º As unidades consumidoras serão classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda, desde que sejam utilizadas por:

I – família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, com renda familiar mensal *per capita* menor ou igual a meio salário mínimo nacional; ou

II – quem receba o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; ou

"III – família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador de doença ou deficiência cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

Art. 9º Cada família terá direito ao benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE em apenas uma unidade consumidora.

§ 1º Cada família, quando deixar de utilizar a unidade consumidora, deve informar à distribuidora, que fará as devidas alterações com posterior comunicação à ANEEL por meio eletrônico, conforme orientações específicas da ANEEL.

§ 2º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 431, de 29.03.2011)

§ 3º Caso seja detectada duplicidade no recebimento da TSEE, o consumidor perderá o benefício em todas as unidades consumidoras.

Seção III
Da Sazonalidade

Art. 10. A sazonalidade deve ser reconhecida pela distribuidora, para fins de faturamento, mediante solicitação do consumidor, observados os seguintes requisitos:

I – energia elétrica destinada à atividade que utilize matéria-prima advinda diretamente da agricultura, pecuária, pesca, ou, ainda, para fins de extração de sal ou de calcário, este destinado à agricultura; e

II – verificação, nos 12 (doze) ciclos completos de faturamento anteriores ao da análise, de valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa.

§ 1º A cada 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento, a partir do mês em que for reconhecida a sazonalidade, a distribuidora deve verificar se permanecem as condições requeridas, devendo, em caso contrário, não mais considerar a unidade consumidora como sazonal.

"§ 2º Decorridos 12 (doze) ciclos consecutivos de faturamento a partir da suspensão do reconhecimento da sazonalidade, o consumidor pode solicitar à distribuidora a realização de nova análise.

§ 3º Para as situações previstas nos incisos I e II do § 1º do art. 128, deve ser mantido o reconhecimento da sazonalidade, salvo solicitação em contrário do consumidor."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção IV
Do Serviço Essencial

Art. 11. São considerados serviços ou atividades essenciais aqueles cuja interrupção coloque em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

Parágrafo único. Para fins de aplicação do disposto neste artigo, classificam-se como serviços ou atividades essenciais os desenvolvidos nas unidades consumidoras a seguir indicados:

I – tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

II – assistência médica e hospitalar;

III – unidades hospitalares, institutos médico-legais, centros de hemodiálise e de armazenamento de sangue, centros de produção, armazenamento e distribuição de vacinas e soros antídotos;

IV – funerários;

V – unidade operacional de transporte coletivo;

VI – captação e tratamento de esgoto e de lixo;

VII – unidade operacional de serviço público de telecomunicações;

VIII – guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;

IX – processamento de dados ligados a serviços essenciais;

X – centro de controle público de tráfego aéreo, marítimo e urbano;

XI – instalações que atendam a sistema rodoferroviário e metroviário;

XII – unidade operacional de segurança pública, tais como, polícia militar, polícia civil e corpo de bombeiros;

XIII – câmaras de compensação bancária e unidades do Banco Central do Brasil; e

XIV – instalações de aduana.

Seção V
Da Tensão de Fornecimento

Art. 12. Compete à distribuidora informar ao interessado a tensão de fornecimento para a unidade consumidora, com observância dos seguintes critérios:

I – tensão secundária em rede aérea: quando a carga instalada na unidade consumidora for igual ou inferior a 75 kW;

II – tensão secundária em sistema subterrâneo: até o limite de carga instalada conforme padrão de atendimento da distribuidora;

III – tensão primária de distribuição inferior a 69 kV: quando a carga instalada na unidade consumidora for superior a 75 kW e a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for igual ou inferior a 2.500 kW; e

IV – tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV: quando a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for superior a 2.500 kW.

§ 1º Quando se tratar de unidade consumidora do grupo A, a informação referida no *caput* deve ser efetuada por escrito.

"§ 2º Quando for aplicada a modalidade tarifária horária na unidade consumidora do grupo A, deve ser considerada, para definição da tensão de fornecimento, a maior demanda contratada."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 13. A distribuidora pode estabelecer tensão de fornecimento sem observar os critérios referidos no art. 12, quando:

"I – a unidade consumidora tiver equipamento que, pelas características de funcionamento ou potência, possa prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores;

II – houver conveniência técnica e econômica para o subsistema elétrico da distribuidora, desde que haja anuência do interessado; ou

III – a unidade consumidora for atendível, em princípio, em tensão primária de distribuição, mas situar-se em edificação de múltiplas unidades consumidoras predominantemente passíveis de inclusão no critério de fornecimento em tensão secundária de distribuição, desde que haja solicitação ou anuência do interessado.

§ 1º O interessado pode optar por tensão diferente das estabelecidas no art. 12, desde que haja viabilidade técnica do subsistema elétrico, sendo de sua responsabilidade os investimentos adicionais necessários ao atendimento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º O enquadramento em um dos incisos de que trata o *caput* deste artigo obriga às partes a inclusão de cláusula no Contrato de Fornecimento, detalhando as razões para sua utilização.

§ 3º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção VI
Do Ponto de Entrega

Art. 14. "O ponto de entrega é a conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora, exceto quando:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

I – existir propriedade de terceiros, em área urbana, entre a via pública e a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via pública com a primeira propriedade;

II – a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão secundária de distribuição, caso em que o ponto de entrega se situará no local de consumo, ainda que dentro da propriedade do consumidor, observadas as normas e padrões a que se referem a alínea "a" do inciso I do art. 27;

III – a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão primária de distribuição e a rede elétrica da distribuidora não atravessar a propriedade do consumidor, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura na propriedade do consumidor;

IV – a unidade consumidora, em área rural, for atendida em tensão primária de distribuição e a rede elétrica da distribuidora atravessar a propriedade do consumidor, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura de derivação da rede nessa propriedade;

V – tratar-se de rede de propriedade do consumidor, com ato autorizativo do Poder Concedente, caso em que o ponto de entrega se situará na primeira estrutura dessa rede;

VI – tratar-se de condomínio horizontal, onde a rede elétrica interna não seja de propriedade da distribuidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via pública com o condomínio horizontal;

VII – tratar-se de condomínio horizontal, onde a rede elétrica interna seja de propriedade da distribuidora, caso em que o ponto de entrega se situará no limite da via interna com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora;

VIII – tratar-se de fornecimento a edificações com múltiplas unidades consumidoras, em que os equipamentos de transformação da distribuidora estejam instalados no interior da propriedade, caso em que o ponto de entrega se situará na entrada do barramento geral; e

IX – tratar-se de ativos de iluminação pública, pertencentes ao Poder Público Municipal, caso em que o ponto de entrega se situará na conexão da rede elétrica da distribuidora com as instalações elétricas de iluminação pública.

§ 1º Quando a distribuidora atender novo interessado a partir do ramal de entrada de outro consumidor, o ponto de entrega de sua unidade consumidora deve ser deslocado para o ponto de derivação.

"§ 2º Havendo interesse do consumidor em ser atendido por ramal de entrada subterrâneo a partir de poste de propriedade da distribuidora, observadas a viabilidade técnica e as normas da distribuidora, o ponto de entrega se situará na conexão deste ramal com a rede da distribuidora, desde que esse ramal não ultrapasse propriedades de terceiros ou vias públicas, exceto calçadas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, o consumidor assume integralmente os custos adicionais decorrentes e de eventuais modificações futuras, bem como se responsabiliza pela obtenção de autorização do poder público para execução da obra de sua responsabilidade."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

"§ 4º Por conveniência técnica, o ponto de entrega pode se situar dentro da propriedade do consumidor, desde que observados os padrões a que se refere a alínea "a" do inciso I do art. 27."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 15. A distribuidora deve adotar todas as providências com vistas a viabilizar o fornecimento, operar e manter o seu sistema elétrico até o ponto de entrega, caracterizado como o limite de sua responsabilidade, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

Parágrafo único. O consumidor titular de unidade consumidora do grupo A é responsável pelas instalações necessárias ao abaixamento da tensão, transporte de energia e proteção dos sistemas, além do ponto de entrega.

Seção VII
Da Subestação Compartilhada

Art. 16. O fornecimento de energia elétrica a mais de uma unidade consumidora do grupo A pode ser efetuado por meio de subestação compartilhada, desde que atendidos os requisitos técnicos da distribuidora e observadas as seguintes condições:

I – as unidades consumidoras devem estar localizadas em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas, sendo vedada a utilização de vias públicas, de passagem aérea ou subterrânea e de propriedades de terceiros não envolvidos no referido compartilhamento; e

"II – a existência de prévio acordo entre os consumidores participantes do compartilhamento, devendo ser aditivado no caso de adesão de outras unidades consumidoras além daquelas inicialmente pactuadas.

§ 1º O compartilhamento de subestação pertencente a consumidor responsável por unidade consumidora do grupo A, mediante acordo entre as partes, pode ser realizado com a distribuidora para atendimento a unidades consumidoras dos grupos A ou B, desde que haja conveniência técnica e econômica para seu sistema elétrico, observados os incisos I e II do caput."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º Não se aplica o inciso I às unidades consumidoras prestadoras do serviço de transporte público por meio de tração elétrica de que trata o art. 20, desde que tenham sido cumpridas todas as exigências legais, inclusive a obtenção de licença, autorização ou aprovação das autoridades competentes;

§ 3º Na hipótese de um titular de unidade consumidora de subestação compartilhada tornar-se consumidor livre, a medição de todas as unidades consumidoras dessa subestação deve obedecer à especificação técnica definida em regulamentação específica.

"§ 4º O acordo celebrado entre unidades consumidoras do grupo A ou entre o consumidor responsável pela unidade do grupo A e a distribuidora deve estabelecer, entre outros pontos, as responsabilidades pela operação e manutenção da subestação compartilhada.

§ 5º Na hipótese do § 1º, a distribuidora não se exime de sua responsabilidade pelo atendimento dos padrões técnicos e comerciais, inclusive o ressarcimento de danos de que trata o cap. XVI, ainda que causados por ocorrências na subestação compartilhada."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção VIII
"Dos Empreendimentos com Múltiplas Unidades Consumidoras"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 17. "Em empreendimento com múltiplas unidades, cuja utilização da energia elétrica ocorra de forma independente, cada fração caracterizada por uso individualizado constitui uma unidade consumidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. As instalações para atendimento das áreas de uso comum constituem uma unidade consumidora de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário do empreendimento.

Art. 18. "O empreendimento com múltiplas unidades consumidoras, cuja atividade predominante seja o comércio ou a prestação de serviços, na qual as pessoas físicas ou jurídicas utilizem energia elétrica em apenas um ponto de entrega, pode ser considerado uma única unidade consumidora, desde que atendidas, cumulativamente, as seguintes condições:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – que a propriedade de todos os compartimentos do imóvel, prédio ou conjunto de edificações, seja de apenas uma pessoa física ou jurídica e que ela esteja sob a responsabilidade administrativa de organização incumbida da prestação de serviços comuns aos seus integrantes;

II – que organização regularmente instituída se responsabilize pela prestação dos serviços comuns a seus integrantes; e

III – que o valor da fatura relativa ao fornecimento ou conexão e uso do sistema elétrico seja rateado entre todos os integrantes, sem qualquer acréscimo.

Parágrafo único. Cabe à organização manifestar-se, por escrito, sobre a opção pelo fornecimento de energia elétrica nas condições previstas neste artigo.

Art. 19. "Em empreendimentos com múltiplas unidades consumidoras, a medição para faturamento em cada local de consumo pode ser implementada de acordo com os procedimentos estabelecidos neste artigo."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 1º A distribuidora deve instalar medição totalizadora para faturamento entre o ponto de entrega e a entrada do barramento geral.

§ 2º O empreendimento deve ter suas instalações elétricas internas adaptadas de forma a permitir a instalação de medidores para:

I – o faturamento das novas unidades consumidoras; e

II – a determinação da demanda correspondente às unidades consumidoras do grupo B, quando necessária à apuração do faturamento de unidade consumidora do grupo A por meio da medição totalizadora.

§ 3º Deve ser emitido ao responsável instituído para a administração do empreendimento, segundo o(s) contrato(s) firmado(s), o faturamento da demanda e da energia elétrica, respectivamente, pela diferença positiva entre:

I – quando se tratar de unidade consumidora do grupo A, a demanda apurada pela medição totalizadora e àquelas correspondentes às unidades consumidoras do grupo B e do grupo A, de forma sincronizada e conforme o intervalo mínimo para faturamento; e

II – a energia elétrica apurada entre a medição totalizadora e a integralização das medições individuais de cada unidade consumidora.

§ 4º Cabe ao responsável manifestar, por escrito, a opção pelo faturamento nas condições previstas neste artigo, desde que anuída pelos demais integrantes do empreendimento ao tempo da solicitação.

§ 5º As condições para a medição individualizada devem constar de instrumento contratual específico, a ser firmado por todos os envolvidos.

§ 6º O eventual compartilhamento de subestação de propriedade de consumidores responsáveis por unidades consumidoras do grupo A com a distribuidora deve constar do instrumento referido no § 5º.

§ 7º Os custos associados à implementação do disposto neste artigo são de responsabilidade dos consumidores interessados.

Seção IX
Do Transporte Público por meio de Tração Elétrica

Art. 20. Unidades consumidoras prestadoras do serviço de transporte público por meio de tração elétrica podem operar eletricamente interligadas, observando-se que:

I – a interligação elétrica condiciona-se à observância dos requisitos técnicos e de segurança previstos em normas ou padrões de todas as distribuidoras em cujas áreas de concessão ou permissão se situem quaisquer das unidades consumidoras interligadas;

II – somente podem operar de forma interligada as unidades consumidoras que possuam mesma natureza e contratação individualizada, assim como sejam instalados medidores nos pontos de entrega e interligações que permitam o faturamento correspondente à contratação de cada unidade consumidora;

III – compete ao consumidor elaborar o estudo técnico que demonstre à distribuidora as possibilidades de remanejamento de carga, decorrentes de sua configuração operativa, privilegiando o uso racional do sistema elétrico, assim como declarar a parcela correspondente a cada unidade consumidora localizada na respectiva área de concessão; e

IV – a eventual necessidade de investimento no sistema elétrico da distribuidora, com vistas ao atendimento na forma do disposto no inciso III, deve observar a regulamentação vigente.

Seção X
Da Iluminação Pública

Art. 21. “A elaboração de projeto, a implantação, expansão, operação e manutenção das instalações de iluminação pública são de responsabilidade do ente municipal ou de quem tenha recebido deste a delegação para prestar tais serviços.

§1º A distribuidora pode prestar os serviços descritos no caput mediante celebração de contrato específico para tal fim, ficando a pessoa jurídica de direito público responsável pelas despesas decorrentes.

§2º A responsabilidade de que trata o caput inclui todos os custos referentes à ampliação de capacidade ou reforma de subestações, alimentadores e linhas já existentes, quando necessárias ao atendimento das instalações de iluminação pública, observado o disposto nos §§ 1º a 4º do art. 43.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 22. No caso de fornecimento efetuado a partir de circuito exclusivo, a distribuidora deve instalar os respectivos equipamentos de medição, quando houver conveniência técnica ou solicitação do Poder Público.

Art. 23. As reclamações formuladas pelo Poder Público com relação à iluminação pública devem ser analisadas pela agência estadual conveniada, ou ainda pela ANEEL, apenas no que concerne às cláusulas contidas no respectivo contrato de fornecimento acordado entre as partes.

Art. 24. Para fins de faturamento da energia elétrica destinada à iluminação pública ou à iluminação de vias internas de condomínios, o tempo a ser considerado para consumo diário deve ser de 11 (onze) horas e 52 (cinquenta e dois) minutos, ressalvado o caso de logradouros que necessitem de iluminação permanente, em que o tempo é de 24 (vinte e quatro) horas por dia do período de fornecimento.

§ 1º O tempo a ser considerado para consumo diário pode ser diferente do estabelecido no *caput,* após estudo realizado pelo consumidor e a distribuidora junto ao Observatório Nacional, devidamente aprovado pela ANEEL.

§ 2º A tarifa aplicável ao fornecimento de energia elétrica para iluminação pública é a Tarifa B4a.

Art. 25. Para fins de faturamento, a energia elétrica consumida pelos equipamentos auxiliares de iluminação pública deve ser calculada com base nas normas específicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, em dados do fabricante dos equipamentos ou em ensaios realizados em laboratórios credenciados por órgão oficial, devendo as condições pactuadas constarem do contrato.

Art. 26. Caso sejam instalados equipamentos automáticos de controle de carga que reduzam o consumo de energia elétrica do sistema de iluminação pública, devidamente comprovado e reconhecido por órgão oficial e competente, a distribuidora deve proceder à revisão da estimativa de consumo e considerar a redução proporcionada por tais equipamentos.

Parágrafo único. A implantação do sistema de equipamento automático de controle de carga deve ser precedida de apresentação de projeto técnico específico à distribuidora.

CAPÍTULO III
DO ATENDIMENTO INICIAL

Seção I
Da Solicitação do Fornecimento

Art. 27. Efetivada a solicitação de fornecimento, a distribuidora deve cientificar o interessado quanto à:

I – obrigatoriedade de:

a) observância, na unidade consumidora, das normas e padrões disponibilizados pela distribuidora, assim como daquelas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, naquilo que couber e não dispuser contrariamente à regulamentação da ANEEL;

b) instalação, pelo interessado, quando exigido pela distribuidora, em locais apropriados de livre e fácil acesso, de caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados à instalação de medidores, transformadores de medição e outros aparelhos da distribuidora necessários à medição de consumo de energia elétrica e demanda de potência, quando houver, e à proteção destas instalações;

c) declaração descritiva da carga instalada na unidade consumidora;

d) celebração prévia dos contratos pertinentes;

e) aceitação dos termos do contrato de adesão pelo interessado;

f) fornecimento de informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora, à finalidade da utilização da energia elétrica, da necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes e o local de entrega da fatura;

g) apresentação dos documentos relativos à sua constituição, ao seu registro e do(s) seu(s) representante(s) legal(is), quando pessoa jurídica; e

"h) apresentação do Cadastro de Pessoa Física – CPF, desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal, e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto, e apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

II – necessidade eventual de:

a) execução de obras, serviços nas redes, instalação de equipamentos da distribuidora ou do interessado, conforme a tensão de fornecimento e a carga instalada a ser atendida;

b) construção, pelo interessado, em local de livre e fácil acesso, em condições adequadas de iluminação, ventilação e segurança, de compartimento destinado, exclusivamente, à

instalação de equipamentos de transformação e proteção da distribuidora ou do interessado, necessários ao atendimento das unidades consumidoras da edificação;

c) obtenção de autorização federal para construção de rede destinada a uso exclusivo do interessado;

“d) apresentação de licença ou declaração emitida pelo órgão competente quando a extensão de rede ou a unidade consumidora ocuparem áreas protegidas pela legislação, tais como unidades de conservação, reservas legais, áreas de preservação permanente, territórios indígenas e quilombolas, entre outros.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

e) participação financeira do interessado, nos termos desta Resolução;

f) adoção, pelo interessado, de providências necessárias à obtenção de benefícios tarifários previstos em legislação;

“g) aprovação do projeto de extensão de rede antes do início das obras;

h) apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel;

i) aprovação de projeto das instalações de entrada de energia, de acordo com as normas e padrões da distribuidora, observados os procedimentos e prazos estabelecidos nos incisos III e IV do § 3º do art. 37; e

j) indicação de outro endereço atendido pelo serviço postal para entrega da fatura e demais correspondências, observado o disposto no art. 122.

§ 1º O prazo para atendimento, sem ônus de qualquer espécie para o interessado, deve obedecer, quando for o caso, ao plano de universalização aprovado pela ANEEL, ou aos prazos estabelecidos pelos programas de eletrificação rural implementados por órgão da Administração Pública Federal, do Distrito Federal, dos Estados ou dos Municípios.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º A distribuidora deve entregar ao interessado, por escrito, a informação referida no § 1º, e manter cadastro específico para efeito de fiscalização.

§ 3º A análise e avaliação de documentos pela distribuidora não constituem justificativa para ampliação dos prazos de atendimento definidos, desde que atendidas as disposições desta Resolução.

“§ 4º A apresentação dos documentos constantes da alínea “h” do inciso I pode, a critério da distribuidora, ser efetuada quando da inspeção do padrão de entrada da unidade consumidora, da leitura para o último faturamento da relação contratual anterior, ou de quaisquer outros procedimentos similares que permitam a comprovação da identidade do solicitante.

§ 5º A distribuidora deve informar ao interessado, por escrito, se a medição será externa nos termos da alínea “a” do inciso XLIX do art. 2º.

§ 6º A distribuidora deve informar ao interessado que solicita o fornecimento ou a alteração de titularidade, das classes residencial e rural, todos os critérios para o enquadramento nas subclasses residencial baixa renda definidos na Lei nº 12.212, de 2010.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 7º A distribuidora deve cadastrar as unidades consumidoras onde pessoas utilizem equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, após solicitação expressa do titular da unidade consumidora, mediante comprovação médica.

§ 8º Havendo alocação de recursos a título de subvenção econômica, oriundos de programas de eletrificação instituídos por ato específico, com vistas à instalação de padrão de entrada e instalações internas da unidade consumidora, a distribuidora deve aplicá-los, em conformidade com o estabelecido no respectivo ato, exceto nos casos em que haja manifestação em contrário, apresentada formalmente pelo interessado.

Art. 28. Para aplicação da TSEE, um dos integrantes de cada família, que atenda a uma das condições dispostas no art. 8º, deve informar à distribuidora:

I – nome;

“II – Número de Identificação Social – NIS ou Número do Benefício – NB;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

III – CPF e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, outro documento de identificação oficial com foto; e

IV – se a família é indígena ou quilombola.

“§ 1º No caso de existência de portador de doença ou deficiência, o responsável pela unidade consumidora ou o próprio portador da doença ou da deficiência deve ainda comprovar a necessidade do uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, necessitem de energia elétrica, mediante apresentação de relatório e atestado subscrito por profissional médico.

§ 2º Para fins do disposto no § 1º, no caso em que o profissional médico não atue no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS ou em estabelecimento particular conveniado, o relatório e o atestado devem ser homologados pela Secretaria Municipal de Saúde.

§ 3º O Relatório e o atestado médico de que trata o § 1º deve certificar a situação clínica e de saúde do morador portador da doença ou da deficiência, bem como a previsão do período de uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica e, ainda, as seguintes informações:

I - Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID;

II - número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina – CRM;

III - descrição dos aparelhos, dos equipamentos ou dos instrumentos utilizados na residência que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;

IV - número de horas mensais de utilização de cada aparelho, equipamento ou instrumento;

V - endereço da unidade consumidora; e

VI - Número de Identificação Social – NIS.

§ 4º Nos casos em que houver necessidade de prorrogação do período previsto no relatório médico ou no atestado, o responsável pela unidade consumidora ou o portador da doença ou da deficiência deve solicitar novos relatório e atestado médico para manter o benefício.

§ 5º A distribuidora deve retirar o benefício a partir do ciclo de faturamento que se iniciar após o término do período previsto no relatório e no atestado médico para uso do aparelho, do equipamento ou do instrumento que, para seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica, caso o beneficiário não apresente novo relatório e atestado médico que comprovem a necessidade da prorrogação do período de uso.

§ 6º Nos casos em que o período de uso seja superior a 1 (um) ano, o responsável pela unidade consumidora ou o próprio portador da doença ou da deficiência deve, para manutenção do benefício, uma vez a cada 12 (doze) meses, apresentar novo relatório e atestado médico, devendo a distribuidora informar ao consumidor sobre essa necessidade com até 30 (trinta) dias de antecedência.

§ 7º Caso o beneficiário do BPC seja indígena ou quilombola e almeje receber o desconto descrito no § 1º do art. 110, também deve estar incluído no Cadastro Único e informar o NIS.

§ 8º Caso as famílias indígenas não possuam os documentos definidos no inciso III do caput, deve ser admitido o documento RANI.

§ 9º No caso de habitações multifamiliares, para continuidade do benefício, as famílias devem atualizar as informações dispostas neste artigo a cada 12 (doze) meses ou em prazo inferior quando solicitado pela distribuidora.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

Art. 29. Para o atendimento à unidade consumidora cuja contratação for efetuada por meio da celebração do Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, deve-se observar que:

I – a formalização da solicitação de que trata o *caput* deve ser efetivada mediante celebração do CCER;

II – quando se tratar de unidades consumidoras conectadas à Rede Básica, a celebração do CCER deve ser efetivada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data em que a distribuidora está obrigada a declarar sua necessidade de compra de energia elétrica para o leilão “A-5”, efetivando-se a entrega no quinto ano subsequente;

III – a distribuidora pode, a seu critério, efetuar o atendimento em prazo inferior, vedado o repasse de eventuais repercussões no cômputo de suas tarifas; e

IV – quando inexistirem dados históricos de consumo da distribuidora, compete ao consumidor informar a média de consumo projetada para o prazo de vigência contratual à distribuidora.

Seção II
Da Vistoria

Art. 30. "A vistoria da unidade consumidora deve ser efetuada em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados da data da solicitação de fornecimento ou do pedido de nova vistoria, observado o disposto na alínea "i" do inciso II do art. 27."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Ocorrendo reprovação das instalações de entrada de energia elétrica, a distribuidora deve informar ao interessado, por escrito, em até 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

"§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve realizar nova vistoria e efetuar a ligação da unidade consumidora nos prazos estabelecidos no art. 31, caso sanados todos os motivos da reprovação em vistoria anterior, observados os prazos do *caput*, após solicitação do interessado."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

"§ 3º Durante o prazo de vistoria, a distribuidora deve averiguar a existência de rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora.

§ 4º Nos casos onde for necessária a execução de obras para o atendimento da unidade consumidora, nos termos do art. 32, o prazo de vistoria começa a ser contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da conclusão da obra, conforme cronograma informado pela distribuidora, ou do recebimento da obra executada pelo interessado."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção III
Dos Prazos de Ligação

Art. 31. A ligação de unidade consumidora deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados:

I – 2 (dois) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana;

II – 5 (cinco) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural; e

III – 7 (sete) dias úteis para unidade consumidora do grupo A.

Parágrafo único. Os prazos fixados neste artigo devem ser contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

Seção IV
Do Orçamento e das Obras para Viabilização do Fornecimento

Art. 32. A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contado da data da solicitação de fornecimento, de aumento de carga ou de alteração da tensão de fornecimento, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando:

I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;

“II – a rede necessitar de reforma ou ampliação;

III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou

IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º No documento formal encaminhado pela distribuidora ao interessado, devem ser informados as condições de fornecimento, requisitos técnicos e respectivos prazos, contendo:

I – obrigatoriamente:

a) relação das obras e serviços necessários, no sistema de distribuição;

b) prazo de início e de conclusão das obras, observado o disposto nos arts. 34 e 35; e

c) características do sistema de distribuição acessado e do ponto de entrega, incluindo requisitos técnicos, como tensão nominal de fornecimento.

II – adicionalmente, quando couber:

a) orçamento da obra, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade da distribuidora e da participação financeira do consumidor;

b) cronograma físico-financeiro para execução das obras;

c) cálculo do fator de demanda, conforme o § 7º do art. 43;

d) detalhamento da aplicação dos descontos a que se refere o § 9º do art. 43;

e) detalhamento da aplicação da proporção entre a demanda a ser atendida ou acrescida, no caso de aumento de carga, e a demanda a ser disponibilizada pelas obras de extensão, reforço ou melhoria na rede, conforme disposto no art. 43.

f) informações gerais relacionadas ao local da ligação, como tipo de terreno, faixa de passagem, características mecânicas das instalações, sistemas de proteção, controle e telecomunicações disponíveis;

g) obrigações do interessado;

h) classificação da atividade;

i) tarifas aplicáveis;

j) limites e indicadores de continuidade;

k) especificação dos contratos a serem celebrados; e

l) reforços ou ampliações necessários na Rede Básica ou instalações de outros agentes, incluindo, conforme o caso, cronograma de execução fundamentado em parecer de acesso emitido pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS.

§ 2º Havendo necessidade de execução de estudos, obras de reforço ou ampliação na Rede Básica ou instalações de outros agentes, o prazo de que trata este artigo deverá observar as disposições estabelecidas pelos Procedimentos de Distribuição ou Procedimentos de Rede.

"§ 3º Faculta-se ao interessado formular à distribuidora, previamente à solicitação de que trata o caput, consulta sobre aumento de carga, alteração do nível de tensão ou sobre a viabilidade do fornecimento, em um ou mais locais de interesse, a qual deverá ser respondida a titulo de informação, no prazo e nas demais condições estabelecidas neste artigo, podendo ser realizada de forma estimada, conter outras informações julgadas necessárias pela distribuidora e ser atualizada quando da efetiva solicitação."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 33. O interessado tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o art. 32, para manifestar, por escrito, à distribuidora sua opção por:

I – aceitar os prazos e condições, estipulados pela distribuidora;

II – solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos; ou

III – executar a obra diretamente, observado o disposto no art. 37.

§ 1º No caso do atendimento sem ônus de que tratam os arts. 40 e 41, a não manifestação do interessado no prazo estabelecido no *caput* caracteriza sua concordância com relação a prazos e condições informados pela distribuidora.

§ 2º Findo o prazo de que trata o *caput* deste artigo, sem que haja manifestação do interessado sobre a sua opção pela forma de execução da obra, ressalvado o caso previsto no § 1º, o orçamento apresentado pela distribuidora perde a validade.

§ 3º O pagamento da participação financeira do consumidor caracteriza a opção pela execução da obra de acordo com o orçamento e o cronograma apresentados pela distribuidora.

Seção V
Dos Prazos de Execução das Obras

Art. 34. Satisfeitas, pelo interessado, as condições estabelecidas na legislação aplicável, a distribuidora tem o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias para iniciar as obras, observado o disposto no art. 33.

Parágrafo único. Tratando-se de obras enquadradas no § 2º do art. 32, devem ser observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Distribuição ou Procedimentos de Rede.

Art. 35. Os prazos estabelecidos ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo da distribuidora, devem ser suspensos, quando:

I – o interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade;

II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;

III – não for obtida a servidão de passagem ou via de acesso necessária à execução dos trabalhos; ou

IV – em casos fortuitos ou de força maior.

Parágrafo único. Os prazos continuam a fluir depois de sanado o motivo da suspensão.

Seção VI
Da Antecipação do Atendimento com Aporte de Recursos

Art. 36. Com o objetivo de antecipar o atendimento, o interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem aportar recursos, em parte ou no todo, para a distribuidora.

§ 1º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 3º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"Parágrafo único. As parcelas do investimento de responsabilidade da distribuidora antecipadas pelo interessado devem ser atualizadas pelo IGP-M, acrescidas de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die e restituídas, no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção VII
Da Execução da Obra pelo Interessado

Art. 37. O interessado, individualmente ou em conjunto, e a Administração Pública Direta ou Indireta podem optar pela execução das obras de extensão de rede, reforço ou modificação da rede existente.

“§ 1º Para as obras de responsabilidade da distribuidora executadas pelo interessado, a distribuidora deve verificar o menor valor entre:

I - custo da obra comprovado pelo interessado;

II - orçamento entregue pela distribuidora; e

III - encargo de responsabilidade da distribuidora, nos casos de obras com participação financeira;

§ 2º O menor valor verificado no § 1º, atualizado pelo IGP-M e acrescido de juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die a partir da data de aprovação do comissionamento da obra, deve ser restituído pela distribuidora ao interessado no prazo de até 3 (três) meses após a energização da obra por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica, conforme opção do consumidor.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 3º Na execução da obra pelo interessado, devem ser observadas as seguintes condições:

I – a obra pode ser executada por terceiro legalmente habilitado, previamente qualificado e com registro no competente conselho de classe, contratado pelo interessado;

II – a distribuidora deve disponibilizar ao interessado as normas, os padrões técnicos e demais informações técnicas pertinentes quando solicitadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a opção pela execução da obra, devendo, no mínimo:

a) orientar quanto ao cumprimento de exigências estabelecidas;

b) fornecer as especificações técnicas de materiais e equipamentos;

c) informar os requisitos de segurança e proteção;

d) informar que a obra será fiscalizada antes do seu recebimento; e

e) alertar que a não-conformidade com as normas e os padrões a que se referem a alínea “a” do inciso I do art. 27 implica a recusa do recebimento das instalações e da ligação da unidade consumidora, até que sejam atendidos os requisitos estabelecidos no projeto aprovado.

III – a distribuidora tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para informar ao interessado o resultado da análise do projeto após sua apresentação, com eventuais ressalvas e, quando for o caso, os respectivos motivos de reprovação e as providências corretivas necessárias;

IV – em caso de reprovação do projeto, o interessado pode solicitar nova análise, observado o prazo estabelecido no inciso III deste parágrafo, exceto quando ficar caracterizado que a distribuidora não tenha informado previamente os motivos de reprovação existentes na análise anterior, sendo que, neste caso, o prazo de reanálise é de 10 (dez) dias;

V – os materiais e equipamentos utilizados na execução direta da obra pelo interessado devem ser novos e atender às especificações fornecidas pela distribuidora, acompanhados das

respectivas notas fiscais e termos de garantia dos fabricantes, sendo vedada a utilização de materiais ou equipamentos reformados ou reaproveitados;

VI – todos os procedimentos vinculados ao disposto nos incisos II, III e IV deste parágrafo, inclusive vistoria e comissionamento para fins de incorporação aos bens e instalações da distribuidora, devem ser realizados sem ônus para o interessado, ressalvadas as disposições específicas desta Resolução;

VII – a execução da obra pelo interessado não pode vincular-se à exigência de fornecimento de quaisquer equipamentos ou serviços pela distribuidora, exceto aqueles previstos nos incisos II, III e IV;

VIII – as obras executadas pelo interessado devem ser previamente acordadas entre este e a distribuidora; e

IX – nos casos de reforços ou de modificações em redes existentes, a distribuidora deve fornecer autorização por escrito ao interessado, informando data, hora e prazo compatíveis com a execução dos serviços.

Seção VIII
Do Atraso na Restituição e na Contabilização

Art. 38. "O atraso no pagamento dos valores das parcelas a serem restituídas aos consumidores a que se referem os arts. 36 e 37, além da atualização neles prevista, implica cobrança de multa de 5% (cinco por cento) sobre o montante final da parcela em atraso, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado *pro rata die*."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 39. Os valores correspondentes à antecipação de recursos, de que tratam os arts. 36 e 37, devem ser registrados, contabilmente, em conta específica, pela distribuidora, conforme disposto no Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica.

Seção IX
Das Obras de Responsabilidade da Distribuidora

Art. 40. A distribuidora deve atender, gratuitamente, à solicitação de fornecimento para unidade consumidora, localizada em propriedade ainda não atendida, cuja carga instalada seja menor ou igual a 50 kW, a ser enquadrada no grupo B, que possa ser efetivada:

I – mediante extensão de rede, em tensão inferior a 2,3 kV, inclusive instalação ou substituição de transformador, ainda que seja necessário realizar reforço ou melhoramento na rede em tensão igual ou inferior a 138 kV; ou

"II – em tensão inferior a 2,3 kV, ainda que seja necessária a extensão de rede em tensão igual ou inferior a 138 kV."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 41. A distribuidora deve atender, gratuitamente, à solicitação de aumento de carga de unidade consumidora do grupo B, desde que a carga instalada após o aumento não ultrapasse 50 kW e não seja necessário realizar acréscimo de fases da rede em tensão igual ou superior a 2,3 kV.

"Parágrafo único. O aumento de carga para as unidades consumidoras atendidas por meio de sistemas individuais de geração de energia elétrica com fontes intermitentes ou microssistemas de geração de energia elétrica isolada, onde haja restrição na capacidade de geração, deve observar o disposto em regulamento específico."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção X
Das Obras com Participação Financeira do Consumidor

Art. 42. Para o atendimento às solicitações de aumento de carga ou conexão de unidade consumidora que não se enquadrem nas situações previstas nos arts. 40, 41 e 44, deve ser calculado o encargo de responsabilidade da distribuidora, assim como a eventual participação financeira do consumidor, conforme disposições contidas nesta Resolução, observadas ainda as seguintes condições:

I – a execução da obra pela distribuidora deve ser precedida da assinatura de contrato específico com o interessado, no qual devem estar discriminados as etapas e o prazo de implementação das obras, as condições de pagamento da participação financeira do consumidor, além de outras condições vinculadas ao atendimento;

II – é assegurada ao interessado a opção pelo pagamento parcelado da participação financeira de sua responsabilidade, de acordo com as etapas e o prazo de implementação da obra, observado o respectivo cronograma físico-financeiro;

III – no caso de solicitações de atendimento para unidades consumidoras com tensão maior que 2,3 kV, a execução da obra pela distribuidora deve ser precedida da assinatura, pelo interessado e pela distribuidora, conforme o caso, do Contrato de Fornecimento ou do Contrato de Conexão ao Sistema de Distribuição – CCD e do Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD; e

IV – os bens e instalações oriundos das obras, de que trata este artigo, devem ser cadastrados e incorporados ao Ativo Imobilizado em Serviço da distribuidora na respectiva conclusão, tendo como referência a data de energização da rede, contabilizando-se os valores da correspondente participação financeira do consumidor conforme disposto no Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica.

Art. 43. A participação financeira do consumidor é a diferença positiva entre o custo da obra proporcionalizado nos termos deste artigo e o encargo de responsabilidade da distribuidora.

§ 1º O custo da obra deve considerar os critérios de mínimo dimensionamento técnico possível e menor custo global, observadas as normas e padrões a que se referem a alínea "a" do inciso I do art. 27 e os padrões de qualidade da prestação do serviço e de investimento prudente definidos pela ANEEL.

§ 2º Caso a distribuidora ou o interessado opte por realizar obras com dimensões maiores do que as necessárias para o atendimento ou que garantam níveis de qualidade de fornecimento superiores aos especificados na respectiva regulamentação, o custo adicional deverá ser arcado integralmente pelo optante, devendo ser discriminados e justificados os custos adicionais.

§ 3º A distribuidora deve proporcionalizar individualmente todos os itens do orçamento da alternativa de menor custo, que impliquem reserva de capacidade no sistema, como condutores, transformadores de força/distribuição, reguladores de tensão, bancos de capacitores e reatores, entre outros, considerando a relação entre o MUSD a ser atendido ou acrescido e a demanda disponibilizada pelo item do orçamento.

§ 4º A proporcionalização de que trata o § 3º não se aplica a mão-de-obra, estruturas, postes, torres, bem como materiais, equipamentos, instalações e serviços não relacionados diretamente com a disponibilização de reserva de capacidade ao sistema.

§ 5º O encargo de responsabilidade da distribuidora, denominado ERD, é determinado pela seguinte equação:

$$ERD = MUSD_{ERD} \times K,$$

onde:

$MUSD_{ERD}$ = montante de uso do sistema de distribuição a ser atendido ou acrescido para o cálculo do ERD, em quilowatt (kW);

K = fator de cálculo do ERD, calculado pela seguinte equação:

$$“K = 12 \times (TUSD\ Fio\ B_{FP}) \times (1 - \alpha) \times \frac{1}{FRC}”$$

onde:

“TUSD Fio B $_{FP}$ = a parcela da TUSD no posto tarifário fora de ponta, composta pelos custos regulatórios decorrentes do uso dos ativos de propriedade da própria distribuidora, que remunera o investimento, o custo de operação e manutenção e a depreciação dos ativos, em Reais por quilowatt (R$/kW);”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

α = relação entre os custos de operação e manutenção, vinculados diretamente à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, como pessoal, material, serviços de terceiros e outras despesas, e os custos gerenciáveis totais da distribuidora – Parcela B, definidos na última revisão tarifária; e

FRC = o fator de recuperação do capital que traz a valor presente a receita uniforme prevista, sendo obtido pela equação:

$$FRC = \left(\frac{(1+i)^n \times i}{(1+i)^n - 1} \right),$$

onde:

i = a taxa de retorno adequada de investimentos, definida pelo Custo Médio Ponderado do Capital (WACC), estabelecido na última revisão tarifária, acrescido da carga tributária, sendo obtido pela equação:

$$i = WACC / (1 - \text{carga tributária})$$

"n = o período de vida útil, em anos, associado à taxa de depreciação percentual anual "d" definida na última revisão tarifária, sendo obtido pela equação:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

$$n = \frac{100}{d}$$

"§ 6º Para unidade consumidora com faturamento pelo grupo A, o $MUSD_{ERD}$ é a demanda contratada, se enquadrada na modalidade tarifária convencional binômia ou horária verde, a demanda contratada no posto tarifário fora de ponta, se enquadrada na modalidade tarifária horária azul ou o valor do uso contratado para seguimento fora de ponta, devendo ser feita a média ponderada caso tenham sido contratados valores mensais diferenciados."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 7º Para unidade consumidora com faturamento pelo grupo B, o $MUSD_{ERD}$ é a demanda obtida por meio da aplicação, sobre a carga instalada prevista, do fator de demanda da correspondente atividade dentro da sua classe principal, segundo a classificação do art. 5º, conforme a média verificada em outras unidades consumidoras atendidas pela distribuidora ou, caso não seja possível, do fator de demanda típico adotado nas normas e padrões a que se referem a alínea "a" do inciso I do art. 27.

§ 8º Todos os componentes necessários para o cálculo do ERD são estabelecidos pela ANEEL, quando da publicação da Resolução Homologatória referente a cada revisão ou reajuste tarifário das distribuidoras.

"§ 9º Aos valores da TUSD Fio B, devem ser aplicados os descontos previstos na regulamentação referentes a cada classe ou subclasse de unidade consumidora, observado o disposto no § 1º do art. 109.

§ 10. A média ponderada de que trata o § 6º deve considerar o período de vida útil "n" utilizado no cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção XI
Das Obras de Responsabilidade do Interessado

Art. 44. É de responsabilidade exclusiva do interessado o custeio das obras realizadas a seu pedido nos seguintes casos:

I – extensão de rede de reserva;

“II – melhoria de qualidade ou continuidade do fornecimento em níveis superiores aos fixados pela ANEEL, ou em condições especiais não exigidas pelas disposições regulamentares vigentes, na mesma tensão do fornecimento ou com mudança de tensão, exceto nos casos de que trata o § 1º do art. 13;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

III – melhoria de aspectos estéticos;

“IV – empreendimentos habitacionais para fins urbanos, observado o disposto na Seção XIII deste Capítulo;

V - infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica internas aos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras, observado o disposto na Seção XIII deste Capítulo;

VI – fornecimento provisório, conforme disposto no art. 52; e

VII – outras que lhe sejam atribuíveis, em conformidade com as disposições regulamentares vigentes.

§ 1º Nos casos de que trata este artigo, devem ser incluídos todos os custos referentes à ampliação de capacidade ou reforma de subestações, alimentadores e linhas já existentes, quando necessárias ao atendimento do pedido, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º O atendimento de pedido nas condições previstas neste artigo depende da verificação, pela distribuidora, da conveniência técnica para sua efetivação.

Art. 45. As condições de atendimento dos serviços de iluminação pública devem observar o disposto no art. 21 desta Resolução, excluindo-se as condições estabelecidas pelos arts. 42, 43 e 44.

Seção XII
Do Remanejamento de Carga

Art. 46. A distribuidora, por solicitação expressa do consumidor, pode realizar obras com vistas a disponibilizar-lhe o remanejamento automático de sua carga em casos de contingência, proporcionando padrões de continuidade do fornecimento de energia elétrica superiores aos estabelecidos pela ANEEL, observando-se que:

I – o uso adicional e imediato do sistema deve ser disponibilizado por meio da automatização de manobras em redes de distribuição ou ainda pela instalação de dispositivos de manobra da distribuidora dentro da propriedade do consumidor, desde que por este expressamente autorizado;

“II – o custo pelo uso adicional contratado, em montantes equivalentes aos valores contratados de demanda ou uso do sistema de distribuição, deve ser remunerado pelo consumidor mediante a aplicação, respectivamente, da tarifa de demanda ou TUSD nos postos tarifários correspondentes;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

III – é vedada a utilização exclusiva da rede, à exceção do trecho onde esteja conectada a carga a ser transferida;

IV – o investimento necessário à implementação do descrito no *caput* deve ser custeado integralmente pelo consumidor;

V – a implementação condiciona-se ao atendimento dos padrões técnicos estabelecidos pela distribuidora e à viabilidade do sistema elétrico onde se localizar a unidade consumidora, sendo vedada quando incorrer em prejuízo ao fornecimento de outras unidades consumidoras; e

VI – quando da implementação das condições previstas neste artigo, estas devem constar do contrato de fornecimento ou de uso do sistema de distribuição.

Seção XIII
"Do Atendimento aos Empreendimentos de Múltiplas Unidades Consumidoras e da Regularização Fundiária de Assentamentos em Áreas Urbanas"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 47. "A distribuidora é responsável pelos investimentos necessários e pela construção das redes e instalações de distribuição de energia elétrica para o atendimento das unidades consumidoras situadas em empreendimentos habitacionais para fins urbanos de interesse social e na regularização fundiária de interesse social, que estejam em conformidade com a legislação aplicável."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Os investimentos referidos no *caput* compreendem as obras necessárias, em quaisquer níveis de tensão, para a conexão à rede de propriedade da distribuidora.

§ 2º Nos empreendimentos de que trata o *caput*, inclusive os implantados nas modalidades de condomínios horizontais ou verticais, a responsabilidade da distribuidora compreende as obras de distribuição até o ponto de entrega, observando-se o disposto no art. 14.

§ 3º A responsabilidade de que trata o *caput* não inclui a implantação do sistema de iluminação pública ou de iluminação das vias internas, conforme o caso, observando as disposições estabelecidas pelo art. 21.

§ 4º O atendimento às unidades consumidoras localizadas nas áreas descritas no *caput* dar-se-á em consonância com as disposições da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, alterada pela Lei nº 10.762, de 11 de novembro de 2003, da Lei nº 11.977, de 7 de julho de 2009 e do disposto nesta Resolução, podendo ser feito gradativamente, na medida em que as solicitações das ligações forem sendo atendidas, observadas as particularidades dos empreendimentos habitacionais integrados à edificação, onde a execução da obra deve ser compatibilizada com o cronograma de implementação do empreendimento.

§ 5º O responsável pela implantação do empreendimento habitacional urbano de interesse social ou da regularização fundiária de interesse social, de que trata o *caput*, deve solicitar

formalmente a distribuidora o atendimento, com no mínimo 1 (um) ano de antecedência, fornecendo, entre outras, as seguintes informações:

I – documentação comprobatória de caracterização do empreendimento ou da regularização fundiária como sendo de interesse social, incluindo as leis específicas, conforme o caso;

II – as licenças obrigatórias;

III – cópia do projeto completo aprovado pela autoridade competente; e

IV – todas as informações técnicas necessárias, em coordenadas georreferenciadas, para o projeto da infraestrutura básica.

§ 6º A distribuidora deve encaminhar resposta ao responsável pela implantação do empreendimento habitacional ou da regularização fundiária, por escrito, observando os prazos e condições dispostos no art. 32.

§ 7º Os prazos estabelecidos ou pactuados, para início e conclusão das obras a cargo da distribuidora, podem ser suspensos observando-se o disposto no art. 35 ou, quando a não execução das demais obras de infraestrutura no empreendimento habitacional ou na regularização fundiária impedir a execução das obras a cargo da distribuidora.

§ 8º Objetivando a modicidade tarifária, podem ser alocados recursos a título de subvenção econômica, oriundos de programas especiais implementados por órgão da Administração Pública Federal, do Distrito Federal, dos Estados, dos Municípios, ou da administração indireta, ou, facultativamente, pelo responsável pela implantação do empreendimento habitacional ou da regularização fundiária.

"§ 9º Nos casos de que trata o caput, a distribuidora deve fornecer ao interessado na implantação do empreendimento, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a solicitação, declaração de viabilidade operacional, a qual deverá conter, entre outros, informação sobre os requisitos necessários para formalização da solicitação do fornecimento e os procedimentos e prazos envolvidos, ressaltando que a execução das obras de construção das redes de energia elétrica será sem ônus caso as condições regulamentares sejam satisfeitas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 48. "A distribuidora não é responsável pelos investimentos necessários para a construção das obras de infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica destinadas à regularização fundiária de interesse específico e ao atendimento dos empreendimentos de múltiplas unidades consumidoras não enquadrados no art. 47.

§ 1º A responsabilidade financeira pela implantação das obras de que trata o caput é do responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária e inclui os custos:

I – das obras do sistema de iluminação pública ou de iluminação das vias internas, conforme o caso, observando-se a legislação específica.

II – das obras necessárias, em quaisquer níveis de tensão, para a conexão à rede de propriedade da distribuidora, observadas as condições estabelecidas nos §§ 3º a 5º deste artigo; e

III – dos transformadores de distribuição necessários para o atendimento.

§ 2º O responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária deve submeter o projeto elétrico para aprovação da distribuidora, contendo no mínimo as seguintes informações:

I – cópia do projeto completo do empreendimento aprovado pela autoridade competente;

II – licenças urbanísticas e ambientais, conforme estabelecido na legislação em vigor; e

III – demais informações técnicas necessárias para o projeto e dimensionamento da obra de conexão à rede existente, quando necessário.

§ 3º A distribuidora deve informar ao interessado o resultado da análise do projeto, o orçamento da obra de conexão e as demais condições comerciais necessárias para o atendimento, observados os prazos e condições estabelecidos no art. 32 e os critérios estabelecidos nos §§ 1º e 2º do art. 43.

§ 4º Nos casos de empreendimento integrado à edificação, a distribuidora deve realizar para o orçamento da obra de conexão a proporcionalização de que tratam os §§ 3º e 4º do art. 43, considerando para o MUSD o somatório das demandas previstas em todas as unidades projetadas.

§ 5º O custo a ser imputado ao responsável pela implantação do empreendimento é a diferença positiva entre o orçamento da obra de conexão e o encargo de responsabilidade da distribuidora calculado conforme critérios estabelecidos no art. 43, utilizando para o MUSD o somatório das demandas das unidades já edificadas e com condições de apresentarem o pedido de ligação quando da realização do orçamento por parte da distribuidora ou, no caso de empreendimento integrado à edificação, o somatório das demandas previstas em todas as unidades projetadas.

§ 6º O atendimento a novas solicitações de ligação de energia elétrica ou de aumentos de carga em empreendimentos que já possuam a rede de distribuição de energia elétrica implantada e incorporada pela distribuidora é de responsabilidade da distribuidora.

§ 7º Quando o empreendimento ou a regularização fundiária forem implantados em etapas sucessivas, a responsabilidade pela infraestrutura para viabilizar o atendimento das solicitações de ligação de energia elétrica nas etapas ainda não concluídas é do responsável pela implantação.

§ 8º A distribuidora pode ser contratada pelo responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária de que trata o caput para executar as obras de infraestrutura básica das redes de distribuição de energia elétrica”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 49. “Os bens e instalações referentes a redes de energia elétrica, implantados pelos responsáveis pelos empreendimentos ou regularização fundiária, com exceção das instalações destinadas a iluminação pública e das vias internas, conforme o caso, devem ser incorporados ao patrimônio da concessão ou permissão, na oportunidade de sua conexão ao sistema de distribuição

da distribuidora, o que se caracteriza pela energização e instalação de equipamento de medição em unidade consumidora.

§ 1º A incorporação dos bens e instalações deverá ser feita de forma parcial e progressiva, quando tal procedimento for tecnicamente possível, conforme a necessidade de energização das redes para o atendimento a pedido de fornecimento de unidade consumidora localizada no empreendimento.

§ 2º A preservação da integridade das redes remanescentes, ainda não incorporadas ao patrimônio da concessão ou permissão, é obrigação do responsável pela implantação do empreendimento ou da regularização fundiária, desde que a referida rede não tenha sido energizada, conforme disposto no § 1º, ou, sendo energizada, incorra na situação disposta no art. 51 desta Resolução.

§ 3º Aplica-se imediatamente o disposto no caput às redes dos empreendimentos em que já existam unidades consumidoras conectadas ao sistema de propriedade da distribuidora e ainda não incorporadas ao patrimônio desta."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 4º A incorporação a que se refere o § 3º deve ser realizada no estado de funcionamento em que a rede elétrica se encontra, desde que já conectada ao sistema de distribuição, vedando-se a exigência de prévia reforma das respectivas instalações.

"§ 5º As redes internas dos empreendimentos implantados na forma de condomínio horizontal podem ser construídas em padrões diferentes dos estabelecidos nas normas da distribuidora local, conforme opção formal prévia feita pelo responsável pela implantação do empreendimento e aprovada pela distribuidora, não sendo, neste caso, objeto da incorporação de que trata este artigo, observadas as disposições desta Resolução."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 6º Na situação prevista no § 5º, a distribuidora não será responsável pela manutenção e operação das referidas redes.

"§ 7º Mediante solicitação formal, a distribuidora pode incorporar as redes referidas no § 5º, após a sua energização, desde que assuma integralmente a responsabilidade pela sua manutenção e operação e os responsáveis pelo empreendimento arquem com todo o ônus decorrente de qualquer adequação necessária às normas e padrões a que se referem a alínea "a" do inciso I do art. 27, inclusive as relacionadas ao sistema de medição."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 50. "A incorporação de que trata o art. 49 deve ser feita de forma não onerosa, a título de doação, não ensejando qualquer indenização ao responsável pelo empreendimento ou aos adquirentes das unidades individuais, observadas as disposições do Manual de Contabilidade do Serviço Público de Energia Elétrica e do Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico.

Art. 51. Na hipótese de recusa por parte do responsável pela implantação ou dos adquirentes das unidades do empreendimento em permitir a incorporação, compete à distribuidora adotar as medidas legais e jurídicas para garantir o direito à incorporação das instalações ao

respectivo ativo imobilizado em serviço, na qualidade de protetora dos interesses inerentes à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, originalmente de competência da União.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção XIV
Do Fornecimento Provisório

Art. 52. A distribuidora pode atender, em caráter provisório, unidades consumidoras de caráter não permanente localizadas em sua área de concessão, sendo o atendimento condicionado à solicitação expressa do interessado e à disponibilidade de energia e potência.

§ 1º Para o atendimento de eventos temporários, tais como festividades, circos, parques de diversões, exposições, obras ou similares, devem ser observadas as condições a seguir:

I – são de responsabilidade do consumidor as despesas com a instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, assim como as relativas aos respectivos serviços de ligação e de desligamento;

“II – a distribuidora pode exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de energia elétrica ou da demanda de potência prevista, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento, devendo realizar a cobrança ou a devolução de eventuais diferenças sempre que instalar os equipamentos de medição na unidade consumidora; e”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

III – devem ser considerados como despesa os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis, bem assim os demais custos, tais como: mão-de-obra para instalação; retirada; ligação; e transporte.

“§ 2º Para o atendimento de unidades consumidoras localizadas em assentamentos irregulares ocupados predominantemente por população de baixa renda, devem ser observadas as condições a seguir:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – deve ser realizado como forma de reduzir o risco de danos e acidentes a pessoas, bens ou instalações do sistema elétrico e de combater o uso irregular da energia elétrica;

II – a distribuidora executará as obras às suas expensas, ressalvado o disposto no § 8° do art. 47, devendo, preferencialmente, disponibilizar aos consumidores opções de padrões de entrada de energia de baixo custo e de fácil instalação;

III – em locais que não ofereçam segurança à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, a exemplo daqueles com dificuldades para a realização de medição regular, leitura ou entrega de fatura, o atendimento à comunidade pode utilizar o sistema de pré-pagamento da energia elétrica ou outra solução julgada necessária, mediante apresentação das devidas justificativas para avaliação e autorização prévia da ANEEL; e

“IV – existência de solicitação ou anuência expressa do poder público competente.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 3º Os consumidores atendidos na forma deste artigo devem ser previamente notificados, de forma escrita, sendo-lhes prestadas todas as orientações técnicas e comerciais e as informações atinentes ao caráter provisório do atendimento, bem como sobre a possibilidade de remoção da rede de distribuição de energia elétrica após a decisão final sobre a situação do assentamento no caso do § 2º.

§ 4º Os equipamentos de medição a serem instalados devem ser compatíveis com a aferição e o registro das grandezas de consumo de energia elétrica e demanda de potência, conforme o caso.

Seção XV
Do Fornecimento a Título Precário

Art. 53. A distribuidora pode atender, a título precário, unidades consumidoras localizadas em outra área de concessão ou permissão, desde que se cumpram as condições a seguir:

I – o atendimento seja justificado técnica e economicamente;

II – a decisão econômica se fundamente no critério do menor custo global;

III – a existência de acordo entre as distribuidoras, contendo todas as condições comerciais e técnicas cabíveis, observados os procedimentos e padrões da distribuidora que prestar o atendimento;

IV – os contratos firmados para unidades consumidoras do grupo A devem ter prazo de vigência não superior a 12 (doze) meses, podendo ser automaticamente prorrogados; e

V – a tarifa a ser aplicada deve ser aquela homologada para a distribuidora que prestar o atendimento.

"§ 1º A distribuidora que prestar o atendimento a título precário deve remeter cópia do acordo contendo as condições ajustadas à ANEEL, em até 30 (trinta) dias de sua celebração."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º Quando a distribuidora titular da área de concessão ou permissão assumir o atendimento da unidade consumidora, conforme estabelecido em acordo, deve observar que:

"I - não haverá ônus para o consumidor em função de eventuais adequações necessárias;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

II – é vedada a realização do atendimento por meio do uso ou compartilhamento das instalações de outra distribuidora ou cooperativa de eletrificação rural;

"III – os consumidores atendidos a título precário devem ser previamente notificados de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sendo-lhes prestadas todas as informações

atinentes à mudança das tarifas, indicadores, prazos e demais orientações comerciais e técnicas cabíveis;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

IV – após notificados os consumidores, a mudança de atendimento de todas as unidades consumidoras atendidas pelo mesmo alimentador deve ser efetivada no maior prazo obtido entre:

a) 180 (cento e oitenta) dias; ou

b) a maior vigência contratual remanescente referente às unidades consumidoras do grupo A.

V – quando ocorrer solicitação de fornecimento no decurso do prazo da assunção do atendimento pela distribuidora titular, na mesma região geoelétrica, o atendimento a título precário e a notificação estão sujeitos ao previsto neste parágrafo, assim como o prazo limite para a efetivação da mudança de atendimento.

§ 3º O disposto neste artigo aplica-se, no que couber, à regularização de áreas concedidas e permitidas.

CAPÍTULO IV
DAS MODALIDADES TARIFÁRIAS

Seção I
“Da Modalidade Tarifária Convencional”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 54. “A modalidade tarifária convencional é aplicada sem distinção horária, considerando-se o seguinte:

I – para o grupo A, na forma binômia e constituída por:

a) tarifa única para a demanda de potência (R$/kW); e

b) tarifa única para o consumo de energia (R$/MWh).

II – para o grupo B, na forma monômia, com tarifa única aplicável ao consumo de energia (R$/MWh).”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção II
“Das Modalidades Tarifárias Horárias”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 55. “A modalidade tarifária horária azul é aplicada considerando-se o seguinte:

I – para a demanda de potência (kW):

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta (R$/kW); e

b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta (R$/kW).

II – para o consumo de energia (MWh):

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período úmido (R$/MWh);

b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período úmido (R$/MWh);

c) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período seco (R$/MWh); e

d) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período seco (R$/MWh).

Parágrafo único. A partir da publicação da resolução homologatória da revisão tarifária do terceiro ciclo de revisão tarifária periódica (3CRTP) para as concessionárias e do primeiro ciclo de revisão tarifária periódica (1CRTP) para as permissionárias, observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Regulação Tarifária, deve ser considerado para o consumo de energia:

I- uma tarifa para o posto tarifário ponta (R$/MWh); e

II - uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta (R$/MWh)."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 56. "A modalidade tarifária horária verde é aplicada considerando-se o seguinte:

I – tarifa única para a demanda de potência (R$/kW); e

II – para o consumo de energia (MWh):

a) uma tarifa para o posto tarifário ponta em período úmido (R$/MWh);

b) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período úmido (R$/MWh);

c) uma tarifa para o posto tarifário de ponta em período seco (R$/MWh); e

d) uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta em período seco (R$/MWh).

Parágrafo único. A partir da publicação da resolução homologatória da revisão tarifária do terceiro ciclo de revisão tarifária periódica (3CRTP) para as concessionárias e do primeiro ciclo de revisão tarifária periódica (1CRTP) para as permissionárias, observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Regulação Tarifária, deve ser considerado para o consumo de energia:

I- uma tarifa para o posto tarifário ponta (R$/MWh); e

II - uma tarifa para o posto tarifário fora de ponta (R$/MWh)."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

“Art. 56-A. A modalidade tarifária horária branca é aplicada às unidades consumidoras do grupo B, exceto para o subgrupo B4 e para as subclasses Baixa Renda do subgrupo B1, sendo caracterizada por tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica de acordo com as horas de utilização do dia e segmentada em três postos tarifários, considerando-se o seguinte:

I – uma tarifa para o consumo de energia (R$/MWh) para o posto tarifário ponta;

II – uma tarifa para o consumo de energia (R$/MWh) para o posto tarifário intermediário; e

III – uma tarifa para o consumo de energia (R$/MWh) para o posto tarifário fora de ponta.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção III
Do Enquadramento

Art. 57. “As unidades consumidoras devem ser enquadradas nas modalidades tarifárias conforme os seguintes critérios:

§ 1º Pertencentes ao grupo A:

I – na modalidade tarifária horária azul, aquelas com tensão de fornecimento igual ou superior a 69 kV;

II – na modalidade tarifária horária azul ou verde, de acordo com a opção do consumidor, aquelas com tensão de fornecimento inferior a 69 kV e demanda contratada igual ou superior a 300 kW; e

III – na modalidade tarifária convencional binômia, ou horária azul ou verde, de acordo com a opção do consumidor, aquelas com tensão de fornecimento inferior a 69 kV e demanda contratada inferior a 300 kW.

§ 2º Pertencentes ao grupo B:

I – na modalidade tarifária convencional monômia, de forma compulsória e automática para todas as unidades consumidoras; e

II – na modalidade tarifária horária branca, de acordo com a opção do consumidor, somente após a publicação de resolução específica com a definição dos procedimentos e critérios a serem observados.

§ 3º Unidades consumidoras do grupo A não atendidas pelo SIN devem ser enquadradas na modalidade tarifária convencional binômia ou, conforme autorização específica e após homologação da ANEEL, na modalidade tarifária horária azul ou verde.

§ 4º O enquadramento na modalidade tarifária horária azul ou verde para as unidades consumidoras da subclasse cooperativa de eletrificação rural deve ser realizado mediante opção do consumidor.

§ 5º A alteração de modalidade tarifária deve ser efetuada nos seguintes casos:

I – a pedido do consumidor, desde que a alteração precedente tenha sido anterior aos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento;

II – a pedido do consumidor, desde que o pedido seja apresentado em até 3 (três) ciclos completos de faturamento posteriores à revisão tarifária da distribuidora; ou

III – quando ocorrer alteração na demanda contratada ou na tensão de fornecimento que impliquem em novo enquadramento nos critérios dos incisos I, II ou III do § 1º.

§ 6º A partir da publicação da resolução homologatória da revisão tarifária do terceiro ciclo de revisão tarifária periódica (3CRTP) para as concessionárias e do primeiro ciclo de revisão tarifária periódica (1CRTP) para as permissionárias, observadas as disposições estabelecidas nos Procedimentos de Regulação Tarifária, deve ser observado o que segue:

I - unidades consumidoras com demanda contratada mensal maior ou igual a 150 kW devem ser enquadradas na modalidade tarifária horária azul ou verde em até 12 (doze) meses dos prazos dispostos no caput deste parágrafo, não se aplicando o disposto no inciso I do § 5º deste artigo;

II - unidades consumidoras com demanda contratada mensal menor do que 150 kW devem ser enquadradas na modalidade tarifária horária azul ou verde até o término da vigência dos ciclos dispostos no caput deste parágrafo;

III – aplicam-se ao sistema isolado as mesmas modalidades tarifárias do SIN;

IV - a distribuidora deve, em até 90 (noventa) dias a partir do início dos prazos dispostos no caput deste parágrafo, encaminhar notificação, por escrito e com entrega comprovada, aos consumidores enquadrados na modalidade tarifária convencional binômia, com no mínimo as seguintes informações:

a) prazo de extinção da modalidade tarifária convencional e prazo limite para realização pelo consumidor do novo enquadramento, de forma específica conforme incisos I e II, ressaltando que maiores detalhes podem ser obtidos no Submódulo 7.1 dos Procedimentos de Regulação Tarifária;

b) modalidades tarifárias disponíveis para o novo enquadramento e suas características;

c) sugestão de enquadramento na modalidade tarifária mais adequada ao perfil de carga da unidade consumidora, com as respectivas simulações nas modalidades tarifárias horárias azul e verde, considerando o histórico de faturamento mínimo dos 12 últimos (doze) ciclos disponíveis;

d) aplicação do período de teste de que trata o art. 134, no caso de enquadramento na modalidade tarifária horária azul; e

e) aviso de que a responsabilidade pela opção é exclusiva do consumidor e que deve ser realizada por escrito, nos termos do art. 58.

V – em até 90 (noventa) dias do término do prazo estabelecido nos incisos I e II, caso o consumidor não tenha formalizado sua nova opção de enquadramento, a distribuidora deve

encaminhar ao mesmo a minuta dos aditivos contratuais correspondentes, informando que a não realização da opção no prazo estabelecido implicará a adoção automática da modalidade sugerida na alínea “c” do inciso IV; e

VI – vencido o prazo estabelecido sem que o consumidor solicite o enquadramento, a distribuidora deve realizar o faturamento considerando a modalidade sugerida na alínea “c” do inciso IV, não ensejando revisão de faturamento em razão da aplicação deste inciso.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 58. Quando da solicitação de fornecimento, mudança de grupo tarifário ou sempre que solicitado, para unidades consumidoras do grupo A, a distribuidora deve informar, por escrito, em até 15 (quinze) dias, as modalidades tarifárias disponíveis para faturamento, cabendo ao interessado formular sua opção por escrito.

Seção IV
Do Horário de Ponta

Art. 59. “A definição dos postos tarifários ponta, intermediário e fora de ponta deve ser proposta pela distribuidora, para aprovação da ANEEL, conforme disposto nos Procedimentos de Distribuição e Procedimentos de Regulação Tarifária.

§ 1º A aprovação dos postos tarifários ponta, intermediário e fora de ponta propostos pela distribuidora ocorre no momento da homologação de sua revisão tarifária periódica.

§ 2º A ANEEL pode autorizar a aplicação de diferentes postos tarifários de ponta, intermediário e fora de ponta para uma mesma distribuidora, em decorrência das características operacionais de cada subsistema elétrico ou da necessidade de estimular a mudança do perfil de carga de unidades consumidoras, considerando as seguintes condições:

I – a definição de um posto tarifário ponta diferenciado para cada subsistema elétrico, com adesão compulsória dos consumidores atendidos pela modalidade tarifária horária; e

II – a definição de um posto tarifário ponta específico para determinadas unidades consumidoras, desde que anuído pelos consumidores.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO V
DOS CONTRATOS

Seção I
Da Especificação

Art. 60. “O contrato de adesão, conforme modelo constante do Anexo IV desta Resolução, destinado a formalizar as relações entre a distribuidora e o responsável por unidade consumidora do grupo B, deve ser encaminhado ao consumidor até a data de apresentação da primeira fatura subsequente à solicitação de fornecimento.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. O contrato de adesão deve ser entregue no momento da solicitação do fornecimento, quando se tratar de fornecimento de energia elétrica por prazo inferior a 30 (trinta) dias.

Art. 61. O Contrato de Conexão às Instalações de Distribuição – CCD e o Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD devem ser celebrados com consumidores especiais, livres e potencialmente livres e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras relacionadas a:

I – identificação do ponto de entrega;

II – capacidade de demanda do ponto de entrega;

III – definição do local e procedimento para medição e informação de dados;

IV – propriedade das instalações;

V – valores dos encargos de conexão, quando couber;

VI – forma e condições para a prestação dos serviços de operação e manutenção;

VII – tensão contratada;

"VIII – MUSD contratado único para a vigência do contrato e, quando cabível, por postos tarifários;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

IX – aplicação automática do período de testes, nos casos relacionados nesta Resolução;

X – condições de acréscimo e redução do MUSD contratado;

XI – datas de início e prazos de vigência;

"XII – posto tarifário ponta e fora de ponta, quando cabível;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

XIII – modalidade tarifária e critérios de faturamento;

XIV – condições de aplicação das cobranças por ultrapassagem e por reativos excedentes;

XV – condições de prorrogação e encerramento das relações contratuais;

XVI – condições de aplicação de descontos ao consumidor conforme legislação específica;

XVII – obrigatoriedade de observância das normas e padrões vigentes;

XVIII – necessidade de apresentação de projeto de eficiência energética, antes de sua implementação; e

XIX – critérios de inclusão no subgrupo AS, quando pertinente.

“§ 1º Os contratos referidos no caput, também devem ser celebrados com outros consumidores, desde que por eles expressamente solicitado.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º A distribuidora deve atender as solicitações de redução do MUSD não contempladas no art. 65, desde que efetuadas por escrito e com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias de sua aplicação, sendo vedada mais de uma redução em um período de 12 (doze) meses.

§ 3º Quando, para o fornecimento, a distribuidora tiver que fazer investimento específico, o contrato deve dispor sobre as condições e formas que assegurem o ressarcimento dos investimentos realizados e não amortizados relativos ao cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora, a cada redução dos montantes contratados e ao término do contrato, considerando-se os componentes homologados em vigor e o disposto na Seção X do Capítulo III.

§ 4º Devem ser observados os seguintes aspectos quanto à vigência dos contratos:

I – prazo de 12 (doze) meses;

II – quando, para atendimento à carga instalada, houver necessidade de investimento por parte da distribuidora, esta pode estabelecer um prazo de até 24 (vinte e quatro) meses para a primeira vigência do contrato;

“III – prorrogação automática, desde que o consumidor não se manifeste expressamente em contrário à prorrogação com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término de cada vigência;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

IV – prazos de vigência inicial e de prorrogação diferentes dos determinados nos incisos I, II e III podem ser estabelecidos de comum acordo entre as partes;

V – os prazos do CCD e CUSD devem ser compatíveis entre si; e

VI – o desligamento de consumidor livre ou especial inadimplente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE importa em rescisão concomitante do CUSD e do CCD.

§ 5º Para contratação do MUSD, deve ser observada, ao menos em um dos postos horários, o montante mínimo de:

I – 3 MW, para consumidores livres;

II – 500 kW, para consumidores especiais, responsáveis por unidade consumidora ou conjunto de unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito; e

III – 30 kW, para demais consumidores, inclusive cada unidade consumidora que integre comunhão de interesses de fato ou de direito descrita no inciso II.

§ 6º O MUSD contratado único não se aplica às unidades consumidoras da classe rural e àquelas com sazonalidade reconhecida, as quais o devem contratar segundo um cronograma mensal.

§ 7º O encerramento contratual antecipado implica, sem prejuízo de outras estabelecidas pelas normas vigentes, as seguintes cobranças:

I – valor correspondente ao faturamento de todo MUSD contratado subsequente à data do encerramento contratual antecipado, limitado a 6 (seis) meses, para os postos horários de ponta e fora de ponta, quando aplicável; e

"II – valor correspondente ao faturamento dos montantes mínimos previstos no § 5º, pelos meses remanescentes além do limite fixado no inciso I, sendo que, para a modalidade tarifária horária azul, a cobrança deve ser realizada apenas para o posto tarifário fora de ponta.

§ 8º Uma via do CCD e do CUSD deve ser devolvida ao consumidor, com as respectivas assinaturas e rubricas, em até 30 (trinta) dias de seu recebimento, podendo ser requeridas pela CCEE à distribuidora a qualquer tempo.

§ 9º Os contratos podem conter cronograma de acréscimo gradativo do MUSD contratado, o qual deve ser considerado para o cálculo de eventual participação financeira do consumidor, retornando aos critérios de contratação estabelecidos no inciso VIII do caput ou no § 6º deste artigo ao final do cronograma.

§ 10. A distribuidora deve atender às solicitações de aumento do MUSD desde que efetuadas por escrito, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias e o disposto nos arts. 32 e 134."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 62. O Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER deve ser celebrado com consumidores potencialmente livres, com aqueles que exerceram a opção prevista no § 1º do art. 61, bem como com consumidores especiais e livres, cujo atendimento se dê parcialmente sob condições reguladas, e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras relacionadas a:

I – montante de energia elétrica contratada;

II – condições de acréscimo e redução do montante de energia elétrica contratada, para os consumidores livres e especiais:

III – data de início e prazo de vigência;

"IV – posto tarifário ponta e fora de ponta;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

V – critérios de faturamento; e

VI – condições de prorrogação e encerramento das relações contratuais.

§ 1º O montante de energia elétrica contratada deverá ser definido segundo um dos seguintes critérios:

I – para os consumidores potencialmente livres e aqueles que exerceram a opção prevista no § 1º do art. 61, o montante de energia elétrica relativo ao CCER deverá ser especificado pelo total medido; ou

II – para os consumidores livres e especiais cujo atendimento se dê parcialmente sob condições reguladas, o CCER deverá conter valores médios mensais de energia elétrica contratada, expressos em $MW_{médios}$, para toda a vigência contratual, devendo a modulação dos montantes contratados ser realizada segundo o perfil de carga da unidade consumidora, conforme regulamentação específica.

"§ 2º As solicitações, por parte de consumidores livres e especiais, de acréscimo do montante de energia elétrica contratada, deverão ser realizadas com a antecedência mínima estabelecida pelas normas vigentes."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 3º As solicitações, por parte de consumidores livres e especiais, de redução do montante de energia elétrica contratada, deverão ser realizadas com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término da vigência contratual, para aplicação durante vigência decorrente de eventual renovação contratual.

§ 4º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 5º Devem ser observados os seguintes aspectos quanto à vigência do contrato:

I – prazo de 12 (doze) meses;

"II – prorrogação automática, desde que o consumidor não se manifeste expressamente em contrário à prorrogação com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término de cada vigência;

III – prazos de vigência inicial e de prorrogação diferentes dos determinados nos incisos I e II podem ser estabelecidos de comum acordo entre as partes; e"
(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

IV – o desligamento de consumidor livre ou especial inadimplente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE importa em rescisão concomitante do CCER.

§ 6º O consumidor, cujo montante de energia elétrica contratado seja especificado pelo total medido, quando optar pela contratação parcial de energia elétrica, no ambiente de contratação livre, deverá fixar os valores médios a que alude o inciso I do § 1º deste artigo.

§ 7º O encerramento contratual antecipado implica, sem prejuízo de outras obrigações, a cobrança correspondente ao faturamento da energia elétrica referente aos meses remanescentes ao encerramento, limitado a 12 (doze) meses, apurada segundo um dos seguintes critérios:

I – valor correspondente aos montantes médios contratados, quando cabível; ou

II – valor correspondente à média da energia elétrica consumida nos 12 (doze) meses precedentes ao encerramento, em conformidade com os dados de medição da distribuidora ou, ainda, da CCEE.

“§ 8º Uma via do CCER deve ser devolvida ao consumidor, com as respectivas assinaturas e rubricas, em até 30 (trinta) dias de seu recebimento, podendo ser requerida pela CCEE à distribuidora a qualquer tempo.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 63. “O contrato de fornecimento deve ser celebrado com consumidor responsável por unidade consumidora do grupo A, desde que este não tenha Contrato de Uso do Sistema com vigência concomitante e conter, além das cláusulas essenciais aos contratos, outras relacionadas a:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

I – identificação do ponto de entrega;

II – capacidade de demanda do ponto de entrega;

III – definição do local e procedimento para medição e informação de dados;

IV – propriedade das instalações;

V – valores dos encargos de conexão, quando couber;

VI – forma e condições para a prestação dos serviços de operação e manutenção;

VII – tensão contratada;

“VIII – demanda contratada única para vigência do contrato e, quando cabível, por posto tarifário;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

IX – aplicação automática do período de testes, nos casos relacionados nesta Resolução;

X – condições de acréscimo e redução da demanda contratada;

XI – data de início e prazo de vigência;

“XII – posto tarifário ponta e fora de ponta, quando cabível;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

XIII – modalidade tarifária e critérios de faturamento;

XIV – condições de aplicação das cobranças por ultrapassagem e por reativos excedentes;

XV – condições de prorrogação e encerramento das relações contratuais;

XVI – condições de aplicação de descontos ao consumidor conforme legislação específica;

XVII – obrigatoriedade de observância das normas e padrões vigentes;

XVIII – necessidade de apresentação de projeto de eficiência energética, antes de sua implementação; e

XIX – critérios de inclusão no subgrupo AS, quando pertinente.

§ 1º A distribuidora deve atender às solicitações de redução da demanda não contempladas no art. 65, desde que efetuadas por escrito e com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias de sua aplicação, sendo vedada mais de uma redução em um período de 12 (doze) meses.

§ 2º Quando, para o fornecimento, a distribuidora tiver que fazer investimento específico, o contrato deve dispor sobre as condições e formas que assegurem o ressarcimento dos investimentos realizados e não amortizados relativos ao cálculo do encargo de responsabilidade da distribuidora, a cada redução dos montantes contratados e ao término do contrato, considerando-se os componentes homologados em vigor e o disposto na seção X do Capítulo III.

§ 3º Devem ser observados os seguintes aspectos quanto à vigência do contrato de fornecimento:

I – prazo de 12 (doze) meses;

II – quando, para atendimento à carga instalada, houver necessidade de investimento por parte da distribuidora, esta pode estabelecer um prazo de até 24 (vinte e quatro) meses para a primeira vigência do contrato;

III – prorrogação automática pelo prazo de 12 (doze) meses, e assim sucessivamente, desde que o consumidor não se manifeste expressamente em contrário à prorrogação com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias em relação ao término de cada vigência; e

IV – prazos de vigência inicial e de prorrogação diferentes dos determinados nos incisos I, II e III podem ser estabelecidos de comum acordo entre as partes.

“§ 4º Deve ser observada a contratação do montante mínimo de 30 kW para a demanda, em pelo menos um dos postos tarifários, quando pertinente.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 5º A demanda contratada única não se aplica às unidades consumidoras da classe rural e àquelas com sazonalidade reconhecida, as quais devem contratar segundo um cronograma mensal.

§ 6º O encerramento contratual antecipado implica, sem prejuízo de outras obrigações, as seguintes cobranças:

I – valor correspondente ao faturamento das demandas contratadas subsequentes à data do encerramento, limitado a 6 (seis) meses, para os postos horários de ponta e fora de ponta, quando aplicável; e

"II – valor correspondente ao faturamento de 30 kW pelos meses remanescentes além do limite fixado no inciso I, sendo que para a modalidade tarifária horária azul a cobrança deve ser realizada apenas para o posto tarifário fora de ponta."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 7º Uma via do contrato de fornecimento deve ser devolvida ao consumidor, com respectivas assinaturas e rubricas, em até 30 (trinta) dias de seu recebimento.

"§ 8º A contratação de demanda não se aplica às unidades consumidoras do grupo A que optarem pela aplicação de tarifas do grupo B.

§ 9º Aplica-se o disposto no § 6º às unidades consumidoras do grupo A que optarem pela aplicação de tarifas do grupo B, considerando para efeitos de cálculo as demandas vigentes na data da opção de faturamento para os primeiros 6 (seis) meses a partir da alteração tarifária e 30 kW após o decurso desse prazo.

§ 10. O contrato pode conter cronograma de acréscimo gradativo da demanda contratada, o qual deve ser considerado para o cálculo de eventual participação financeira do consumidor, retornando aos critérios de contratação estabelecidos no inciso VIII do caput ou no § 5º deste artigo ao final do cronograma.

§ 11. A distribuidora deve atender às solicitações de aumento da demanda desde que efetuadas por escrito, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias e o disposto nos arts. 32 e 134"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 64. É permitida a assinatura digital de contratos, desde que anuída pelo consumidor contratante, em conformidade com a legislação de regência.

Seção II
Da Eficiência Energética e do Montante Contratado

Art. 65. A distribuidora deve ajustar o contrato vigente, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo consumidor, em razão da implementação de medidas de eficiência energética que resultem em redução da demanda de potência, comprováveis pela distribuidora, ressalvado o disposto no contrato acerca do ressarcimento dos investimentos não amortizados durante a vigência do contrato.

Art. 66. O consumidor deve submeter previamente à distribuidora os projetos básico e executivo das medidas de eficiência energética a serem implementadas, com as justificativas técnicas devidas, etapas de implantação, resultados previstos, prazos, proposta para a revisão contratual e acompanhamento pela distribuidora.

Art. 67. Em até 45 (quarenta e cinco) dias da apresentação dos projetos, a distribuidora deve informar ao consumidor as condições para a revisão da demanda contratada.

Seção III
Da Iluminação Pública

Art. 68. O contrato de fornecimento para iluminação pública deve ser celebrado com os poderes públicos municipais ou distrital e conter, além das cláusulas constantes do art. 63, quando pertinentes, e daquelas essenciais a todos os contratos, outras relacionadas a:

I – especificação da propriedade dos ativos das instalações;

II – forma e condições para prestação dos serviços de operação e manutenção, conforme o caso;

III – procedimentos para alteração de carga e atualização do cadastro;

IV – procedimentos para revisão do consumo de energia elétrica ativa, vinculado à utilização de equipamentos de controle automático de carga;

V – tarifas e tributos aplicáveis;

VI – condições de faturamento, incluindo critérios para contemplar falhas no funcionamento do sistema;

VII – condições de faturamento das perdas referidas no art. 94;

VIII – condições e procedimentos para o uso de postes e da rede de distribuição; e

IX – condições para inclusão da cobrança de contribuição social para o custeio do serviço de iluminação pública na fatura de energia elétrica, quando cabível, em conformidade com o estabelecido por lei municipal.

"Parágrafo Único. Uma via do contrato deve ser devolvida ao Poder Público em até 30 (trinta) dias após o seu recebimento, com as respectivas assinaturas e rubricas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 69. "A distribuidora deve informar ao Poder Público Municipal ou Distrital, quando pertinente, sobre a necessidade de celebração de Acordo Operativo para disciplinar as condições de acesso ao sistema elétrico de distribuição pelo responsável pela realização de serviços de operação e manutenção das instalações de iluminação pública, segundo as normas e padrões vigentes."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Seção IV
Do Encerramento da Relação Contratual

Art. 70. "O encerramento da relação contratual entre a distribuidora e o consumidor deve ocorrernas seguintes circunstâncias:

I – solicitação do consumidor para encerramento da relação contratual; e

II – ação da distribuidora, quando houver solicitação de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora, observados os requisitos previstos no art. 27.

§1º Faculta-se à distribuidora o encerramento da relação contratual quando ocorrer o decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora, desde que o consumidor seja notificado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

§ 2º A notificação de que trata o § 1º pode ser, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura, observando-se o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 173.

§3º A distribuidora deve determinar o consumo e a demanda a serem considerados no faturamento final observando o disposto nos §§ 4º e 5º do art. 84, aplicando o custo de disponibilidade somente se o intervalo de tempo decorrido no ciclo até a solicitação de encerramento for igual ou superior a 27 (vinte e sete) dias e considerando, para o faturamento da demanda, as cláusulas contratuais celebradas.

§ 4º A distribuidora deve emitir o faturamento final em até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural, contados a partir da solicitação.

§5º Após o faturamento final a distribuidora não pode efetuar cobrança adicional decorrente de realização de leitura, ainda que efetuada no prazo estabelecido no §4º, sem prejuízo de eventuais cobranças complementares previstas nas normas vigentes, desde que identificadas antes do encerramento da relação contratual.

§6º A condição de unidade consumidora desativada deve constar do cadastro da distribuidora até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de nova solicitação.

§7º A distribuidora não pode condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos.

§8º Eventuais créditos a que o consumidor tenha direito e que não tenham sido compensados no faturamento final, devem ser restituídos pela distribuidora ao mesmo, nos prazos estabelecidos no § 4º, por meio de depósito em conta-corrente, cheque nominal, ordem de pagamento ou crédito na fatura de energia elétrica de outra unidade consumidora do mesmo titular, conforme opção do consumidor."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"Seção V
Da Ausência de Contrato"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 71. "Quando houver recusa injustificada de pessoa física ou jurídica, que recebe a prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, em celebrar os contratos e aditivos pertinentes, a distribuidora deve adotar os seguintes procedimentos:

§ 1º Notificar o interessado, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sobre a necessidade de celebração dos contratos e aditivos pertinentes durante o prazo de 90 (noventa) dias, por pelo menos 2 (duas) vezes, informando que a recusa pode implicar a aplicação do disposto nos §§ 2º e 3º deste artigo.

§ 2º Após o decurso do prazo estabelecido no § 1º e, não havendo a celebração dos contratos ou aditivos pertinentes, a distribuidora deve efetuar a suspensão do fornecimento ou, em caso de impossibilidade, adotar as medidas judiciais cabíveis, devendo neste caso manter a documentação comprobatória disponível para a fiscalização da ANEEL.

§ 3º A partir do ciclo de faturamento subsequente à primeira notificação de que trata o § 1º e, enquanto não houver a referida celebração, a distribuidora deve:

I – suspender a aplicação dos descontos previstos nesta Resolução;

II – considerar para a demanda faturável do grupo A, por posto tarifário, o maior valor dentre a demanda medida no ciclo e as demandas faturadas nos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento.

III – utilizar para o faturamento as tarifas da modalidade tarifária em que a unidade consumidora estava enquadrada ou, em caso de impossibilidade por inexistência do contrato ou da modalidade tarifária anterior, as tarifas da modalidade tarifária horária azul; e

IV – condicionar à celebração dos referidos contratos e aditivos a ligação, alteração da titularidade, aumento de carga, contratação de fornecimentos especiais ou de serviços na mesma ou em outra unidade consumidora da mesma pessoa física ou jurídica em sua área de concessão ou permissão."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO VI
DA MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

Seção I
Das Disposições Gerais da Medição

Art. 72. "A distribuidora é obrigada a instalar equipamentos de medição nas unidades consumidoras, exceto quando o fornecimento for provisório ou destinado para iluminação pública, semáforos, iluminação de vias internas de condomínios, assim como equipamentos de outra natureza instalados em via pública, sem prejuízo ao disposto no art. 22."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 73. O medidor e demais equipamentos de medição devem ser fornecidos e instalados pela distribuidora, às suas expensas, exceto quando previsto o contrário em legislação específica.

"§ 1º Os custos referentes à aquisição e instalação dos equipamentos apropriados para medição e controle da energia a ser consumida pelas cargas das unidades consumidoras referidas no art. 107, quando necessários, são de responsabilidade do interessado, de acordo com as especificações e orientações da distribuidora, podendo tais equipamentos serem incorporados ao patrimônio desta nos termos do art. 50."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 2º Por solicitação do consumidor, a distribuidora pode atender a unidade consumidora em tensão secundária de distribuição com ligação bifásica ou trifásica, ainda que não apresente carga instalada suficiente para tanto, desde que o interessado se responsabilize pelo pagamento da diferença de preço do medidor, pelos demais materiais e equipamentos de medição a serem instalados e eventuais custos de adaptação da rede.

§ 3º Fica a critério da distribuidora escolher os medidores, padrões de aferição e demais equipamentos de medição que julgar necessários, assim como sua substituição ou reprogramação, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento.

§ 4º A substituição de equipamentos de medição deve ser comunicada ao consumidor, por meio de correspondência específica, quando da execução desse serviço, com informações referentes ao motivo da substituição e às leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 5º A distribuidora não pode alegar indisponibilidade de equipamentos de medição para negar ou retardar a ligação ou o início do fornecimento.

§ 6º Os equipamentos de medição podem ser instalados em local distinto de onde se situar o ponto de entrega, desde que justificável tecnicamente.

Art. 74. "As distribuidoras devem instalar equipamentos de medição para cada uma das famílias que resida em habitações multifamiliares regulares ou irregulares de baixa renda.

Parágrafo único. Quando não for tecnicamente viável instalar os medidores para cada família, a distribuidora deve manter medição única para a unidade consumidora multifamiliar."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 75. Os lacres instalados nos medidores e demais equipamentos de medição, caixas e cubículos somente podem ser rompidos por representante credenciado da distribuidora.

Art. 76. "O fator de potência da unidade consumidora, para fins de cobrança, deve ser verificado pela distribuidora por meio de medição permanente, de forma obrigatória para o grupo A e facultativa para o grupo B.

Art. 77. A verificação periódica dos equipamentos de medição, instalados na unidade consumidora, deve ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o consumidor assegurar o livre acesso dos inspetores credenciados aos locais em que os equipamentos estejam instalados."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Seção II
Da Medição Externa

Art. 78. "Faculta-se à distribuidora a utilização de medição externa, Sistema de Medição Centralizada – SMC externo ou sistema encapsulado de medição, desde que observado o disposto nos arts. 79 a 83."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 79. "A distribuidora que optar por medição externa deve utilizar equipamento de medição que permita ao consumidor verificar a respectiva leitura por meio de mostrador ou Terminal de Consulta do Consumo Individual - TCCI, sendo que, quando se tratar de SMC ou sistema encapsulado de medição, exclusivamente por meio da disponibilização de TCCI.

§1º Quando houver deficiência no mostrador ou TCCI que impossibilite a verificação de suas informações, a distribuidora deve providenciar sua substituição em até 15 (quinze) dias após o recebimento da reclamação do consumidor ou constatação da ocorrência, o que ocorrer primeiro.

§2º A ausência do TCCI por motivo atribuível exclusivamente ao consumidor não impede o faturamento da energia registrada na unidade consumidora pelo sistema de medição utilizado."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 80. As obras e os serviços necessários à instalação ou transferência dos equipamentos para medição externa devem ser executados sem ônus para o consumidor.

§ 1º A distribuidora deve ressarcir o consumidor dos custos incorridos na preparação de local, situado na propriedade deste, para instalação dos equipamentos de medição, caso:

I – o consumidor não tenha recebido a orientação estabelecida no § 5º do art. 27; ou

II – a substituição dos equipamentos para medição externa ocorra em até 6 (seis) meses após a ligação inicial.

§ 2º O disposto no § 1º não se aplica aos casos em que os locais destinados aos equipamentos de medição sejam necessários à instalação do TCCI.

§ 3º A distribuidora pode transferir, a qualquer tempo, sem ônus para o consumidor, os equipamentos de medição para o interior da propriedade deste.

Art. 81. É de responsabilidade da distribuidora a manutenção do sistema de medição externa, inclusive os equipamentos, caixas, quadros, painéis, condutores, ramal de ligação e demais partes ou acessórios necessários à medição de consumo de energia elétrica ativa e reativa excedente.

Art. 82. É vedada à distribuidora a instalação de medição externa em locais onde houver patrimônio histórico, cultural e artístico objeto de tombamento pelo Poder Público Federal, Estadual ou Municipal, definidos em lei específica, exceto quando houver autorização explícita dos respectivos órgãos.

Art. 83. "A distribuidora deve comunicar ao consumidor, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, a execução das obras de adequação do sistema de medição que passará a ser externo, exceto nos casos de procedimento irregular, onde a adoção da medição externa poderá ser realizada de imediato."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO VII
DA LEITURA

Seção I
Do Período de Leitura

Art. 84. A distribuidora deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

§ 1º Para o primeiro faturamento da unidade consumidora, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º No caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o consumidor deve ser informado, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura de energia elétrica.

"§ 3º Tratando-se de unidade consumidora sob titularidade de consumidor especial ou livre, o intervalo de leitura deve corresponder ao mês civil.

§ 4º Para o faturamento final, no caso de encerramento contratual, a distribuidora deve efetuar a leitura observando os prazos estabelecidos no § 4º do art. 70.

§5º Mediante anuência do consumidor, para o faturamento final a distribuidora pode utilizar a leitura efetuada pelo mesmo ou estimar o consumo e demanda finais utilizando a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89, proporcionalizando o consumo de acordo com o número de dias decorridos no ciclo até a data de solicitação do encerramento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 85. A realização da leitura em intervalos diferentes dos estabelecidos no art. 84, só pode ser efetuada pela distribuidora se houver, alternativamente:

I – prévia concordância do consumidor, por escrito;

II – leitura plurimensal, observado o disposto no art. 86;

III – impedimento de acesso, observado o disposto no art. 87;

IV – situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, observado o disposto no art. 111; ou

V – prévia autorização da ANEEL, emitida com base em pedido fundamentado da distribuidora;

§ 1º O pedido de mudança de intervalo de leitura deve explicitar as peculiaridades existentes que justifiquem de fato tal distinção, podendo referir-se a toda ou parte da área de concessão ou de permissão da distribuidora.

§ 2º Os ganhos de eficiência obtidos com a realização da leitura com base no disposto no caput deste artigo devem ser considerados no cômputo da tarifa da distribuidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

“Seção II
Da Leitura Plurimensal”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 86. “Em unidades consumidoras do grupo B localizadas em área rural, a distribuidora pode efetuar as leituras em intervalos de até 12 (doze) ciclos consecutivos.

§ 1º A adoção do previsto neste artigo deve ser precedida de divulgação aos consumidores envolvidos, permitindo-lhes o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

§ 2º Caso o consumidor não efetue a leitura mensal, de acordo com o calendário previamente estabelecido, o faturamento deve ser realizado pela média, conforme disposto no art. 89.

§ 3º A distribuidora deve realizar a leitura no ciclo subsequente sempre que o consumidor não efetuar a leitura por 2 (dois) ciclos consecutivos.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

“Seção III
Do Impedimento de Acesso”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 87. “Ocorrendo impedimento de acesso para fins de leitura, os valores faturáveis de energia elétrica e de demanda de potência, ativas e reativas excedentes, devem ser as respectivas médias aritméticas dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento anteriores à constatação do impedimento, observado o disposto no § 1º do art. 89, exceto para a demanda de potência ativa cujo montante faturável deve ser o valor contratado, quando cabível.

§ 1º O procedimento previsto no caput pode ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a distribuidora, tão logo seja caracterizado o impedimento, comunicar ao consumidor, por escrito, sobre a obrigação de manter livre o acesso à unidade consumidora e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§ 2º A partir do quarto ciclo de faturamento, persistindo o impedimento de acesso, a distribuidora deve faturar exclusivamente o custo de disponibilidade ou a demanda contratada, conforme o caso.

§ 3º O acerto de faturamento deve ser realizado até o segundo faturamento subsequente à regularização da leitura, descontadas as grandezas faturadas ou o consumo equivalente ao custo de disponibilidade do sistema, quando for o caso, aplicando-se a tarifa vigente e observando-se o disposto no § 3º do art. 113.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

“CAPÍTULO VIII
DA COBRANÇA E DO PAGAMENTO”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Seção I
Do Período Faturado

Art. 88. “O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

§ 1º Sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a leitura for efetuada sem observar os intervalos de tempo estabelecidos no caput do art. 84, ressalvadas as exceções dispostas nesta Resolução, o faturamento da energia elétrica deve observar:

I – ultrapassado o limite máximo de 33 (trinta e três) dias, o consumo registrado deve ser proporcional ao número máximo de dias permitido, ajustando-se a leitura atual com base no consumo resultante; e

II – não atingido o limite mínimo de 27 (vinte e sete) dias, deve ser faturado o consumo medido, vedada a aplicação do custo de disponibilidade.

§ 2º Na migração de unidade consumidora para o ambiente livre, para fins de acerto do intervalo de leitura ao mês civil, caso o período de fornecimento seja inferior a 27 (vinte e sete) dias, o valor referente à demanda faturável final deve ser proporcionalizado pelo número de dias de efetivo fornecimento em relação ao período de 30 (trinta) dias.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 89. “Quando ocorrer leitura plurimensal o faturamento deve ser mensal, utilizando-se a leitura informada pelo consumidor, a leitura realizada pela distribuidora ou a média aritmética dos valores faturados nos dos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, conforme o caso, observado no art. 86.

§ 1º Para unidade consumidora com histórico de faturamento inferior ao número de ciclos requerido, a distribuidora deve utilizar a média aritmética dos valores faturados dos ciclos disponíveis ou, caso não haja histórico, o custo de disponibilidade e, quando cabível, os valores contratados.

§ 2º Caso a distribuidora não realize a leitura no ciclo de sua responsabilidade, conforme calendário estabelecido ou nos casos dispostos no § 3º do art. 86, deve ser faturado o custo de disponibilidade enquanto persistir a ausência de leitura, sem a possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 90. “Em caso de retirada do medidor sem a sua imediata substituição, seja por motivo atribuível à distribuidora ou para fins de manutenção ou adequação técnica da unidade consumidora, o faturamento do período sem medição deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Não deve ser aplicada a cobrança de consumo de energia e demanda de potência reativas excedentes.

§ 2º Nos casos em que a unidade consumidora permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o medidor ou demais equipamentos de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva da distribuidora, o faturamento subsequente deve ser efetuado com base no custo de disponibilidade ou no valor da demanda contratada.

Art. 91. "Ocorrendo as exceções previstas no art. 72, os valores de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativas devem ser estimados para fins de faturamento com base no período de utilização e na carga instalada, aplicando fatores de carga e de demanda típicos da atividade.

Parágrafo único. Não havendo concordância com o valor a ser faturado, o consumidor pode apresentar reclamação à distribuidora, observado o procedimento disposto nos §§ 1º a 3º do art. 133."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 92. "Caso haja alteração na tarifa no decorrer do ciclo de faturamento, deve ser aplicada uma tarifa proporcional, determinada conforme equação abaixo:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

$$TP = \frac{\sum_{i=1}^{n} T_i \times P_i}{\sum_{i=1}^{n} P_i},$$

onde:

TP = Tarifa Proporcional a ser aplicada ao faturamento do período;

T_i = Tarifa em vigor durante o período "i" de fornecimento;

"Pi = Número de dias em que esteve em vigor a tarifa "i" de fornecimento; e

$\sum_{i=1}^{n} P_i$ = número de dias de efetivo fornecimento, decorridos entre 2 (duas) datas consecutivas de leitura, observado o calendário referido no art. 147 e, quando for o caso, observadas as disposições desta Resolução com relação à leitura e ao faturamento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção II
Da Ultrapassagem

Art. 93. “Quando os montantes de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição – MUSD medidos excederem em mais de 5% (cinco por cento) os valores contratados, deve ser adicionada ao faturamento regular a cobrança pela ultrapassagem conforme a seguinte equação:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

$$D_{ULTRAPASSAGEM}(p) = [PAM(p) - PAC(p)] \times 2 \times VR_{DULT}(p),$$

onde:

“$D_{ULTRAPASSAGEM}(p)$ = valor correspondente à demanda de potência ativa ou MUSD excedente, por posto tarifário “p”, quando cabível, em Reais (R$);

PAM(p) = demanda de potência ativa ou MUSD medidos, em cada posto tarifário “p” no período de faturamento, quando cabível, em quilowatt (kW);

PAC(p) = demanda de potência ativa ou MUSD contratados, por posto tarifário “p” no período de faturamento, quando cabível, em quilowatt (kW);”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

$VR_{DULT}(p)$ = valor de referência equivalente às tarifas de demanda de potência aplicáveis aos subgrupos do grupo A ou as TUSD-Consumidores-Livres; e

"p = indica posto tarifário ponta ou fora de ponta para as modalidades tarifárias horárias ou período de faturamento para a modalidade tarifária convencional binômia.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no *caput* às unidades consumidoras da subclasse tração elétrica, de responsabilidade de um mesmo consumidor e que operem eletricamente interligadas, quando da indisponibilidade no fornecimento por razões não atribuíveis ao consumidor, observando-se que:

I – restringe-se ao período de duração da indisponibilidade, acrescido de tolerância a ser definida em acordo operativo para o período que anteceder e pelo que suceder a indisponibilidade; e

II – é restrita ao montante de demanda declarado à distribuidora, conforme estipulado no art. 20.

Seção III
Das Perdas na Transformação

Art. 94. “Para as unidades consumidoras atendidas em tensão primária com equipamentos de medição instalados no secundário dos transformadores, a distribuidora deve acrescer aos valores medidos de energia e de demanda, ativas e reativas excedentes, a seguinte compensação de perdas:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – 1% (um por cento) nos fornecimentos em tensão superior a 44 kV; ou

II – 2,5% (dois e meio por cento) nos fornecimentos em tensão igual ou inferior a 44 kV.

Seção IV
Do Fator de Potência e do Reativo Excedente

Art. 95. "O fator de potência de referência "f_R", indutivo ou capacitivo, tem como limite mínimo permitido, para as unidades consumidoras dos grupos A e B, o valor de 0,92.

Parágrafo único. Aos montantes de energia elétrica e demanda de potência reativos que excederem o limite permitido, aplicam-se as cobranças estabelecidas nos arts. 96 e 97, a serem adicionadas ao faturamento regular."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 96. "Para unidade consumidora que possua equipamento de medição apropriado, incluída aquela cujo titular tenha celebrado o CUSD, os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes são apurados conforme as seguintes equações:

$$E_{RE} = \sum_{T=1}^{n1} \left[EEAM_T \times \left(\frac{f_R}{f_T} - 1 \right) \right] \times VR_{ERE}$$

$$D_{RE}(p) = \left[\underset{T=1}{\overset{n2}{MAX}} \left(PAM_T \times \frac{f_R}{f_T} \right) - PAF(p) \right] \times VR_{DRE} \text{,"}$$

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

onde:

E_{RE} = valor correspondente à energia elétrica reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência "f_R", no período de faturamento, em Reais (R$);

$EEAM_T$ = montante de energia elétrica ativa medida em cada intervalo "T" de 1 (uma) hora, durante o período de faturamento, em megawatt-hora (MWh);

f_R = fator de potência de referência igual a 0,92;

f_T = fator de potência da unidade consumidora, calculado em cada intervalo "T" de 1 (uma) hora, durante o período de faturamento, observadas as definições dispostas nos incisos I e II do § 1º deste artigo;

"VR_{ERE} = valor de referência equivalente à tarifa de energia "TE" aplicável ao subgrupo B1, em Reais por megawatt-hora (R$/MWh);"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

“$D_{RE}(p)$ = valor, por posto tarifário “p”, correspondente à demanda de potência reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência “f_R” no período de faturamento, em Reais (R$);”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

PAM_T = demanda de potência ativa medida no intervalo de integralização de 1 (uma) hora “T”, durante o período de faturamento, em quilowatt (kW);

“PAF(p) = demanda de potência ativa faturável, em cada posto tarifário “p” no período de faturamento, em quilowatt (kW);

VR_{DRE} = valor de referência, em Reais por quilowatt (R$/kW), equivalente às tarifas de demanda de potência - para o posto tarifário fora de ponta - das tarifas de fornecimento aplicáveis aos subgrupos do grupo A para a modalidade tarifária horária azul e das TUSD-Consumidores-Livres, conforme esteja em vigor o Contrato de Fornecimento ou o CUSD, respectivamente;

MAX = função que identifica o valor máximo da equação, dentro dos parênteses correspondentes, em cada posto tarifário “p”;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

T = indica intervalo de 1 (uma) hora, no período de faturamento;

“p = indica posto tarifário ponta ou fora de ponta para as modalidades tarifárias horárias ou período de faturamento para a modalidade tarifária convencional binômia;

n1 = número de intervalos de integralização “T” do período de faturamento para os postos tarifários ponta e fora de ponta; e

n2 = número de intervalos de integralização “T”, por posto tarifário“p”, no período de faturamento.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Para a apuração do E_{RE} e $D_{RE}(p)$, deve-se considerar:

I – o período de 6 (seis) horas consecutivas, compreendido, a critério da distribuidora, entre 23h 30min e 6h 30min, apenas os fatores de potência “f_T” inferiores a 0,92 capacitivo, verificados em cada intervalo de 1 (uma) hora “T”; e

II – o período diário complementar ao definido no inciso I, apenas os fatores de potência “f_T” inferiores a 0,92 indutivo, verificados em cada intervalo de 1 (uma) hora “T”.

§ 2º O período de 6 (seis) horas, definido no inciso I do § 1º, deve ser informado pela distribuidora aos respectivos consumidores com antecedência mínima de 1 (um) ciclo completo de faturamento.

“§ 3º Na cobrança da demanda de potência reativa excedente, quando o VR_{DRE} for nulo, a distribuidora deve utilizar valor correspondente ao nível de tensão imediatamente inferior.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 97. Para unidade consumidora que não possua equipamento de medição que permita a aplicação das equações fixadas no art. 96, os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes são apurados conforme as seguintes equações:

$$E_{RE} = EEAM \times \left(\frac{f_R}{f_M} - 1 \right) \times VR_{ERE} \, ,$$

$$D_{RE} = \left(PAM \times \frac{f_R}{f_M} - PAF \right) \times VR_{DRE} \, ,$$

onde:

E_{RE} = valor correspondente à energia elétrica reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência, no período de faturamento, em Reais (R$);

EEAM = montante de energia elétrica ativa medida durante o período de faturamento, em megawatt-hora (MWh);

f_R = fator de potência de referência igual a 0,92;

f_M = fator de potência indutivo médio da unidade consumidora, calculado para o período de faturamento;

VR_{ERE} = valor de referência equivalente à tarifa de energia "TE" aplicável ao subgrupo B1, em Reais por megawatt-hora (R$/MWh);

D_{RE} = valor correspondente à demanda de potência reativa excedente à quantidade permitida pelo fator de potência de referência, no período de faturamento, em Reais (R$);

PAM = demanda de potência ativa medida durante o período de faturamento, em quilowatt (kW);

PAF = demanda de potência ativa faturável no período de faturamento, em quilowatt (kW); e

“VR_{DRE} = valor de referência, em Reais por quilowatt (R$/kW), equivalente às tarifas de demanda de potência - para o posto horário fora de ponta - das tarifas de fornecimento aplicáveis aos subgrupos do grupo A para a modalidade tarifária horária azul.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Seção V
Do Custo de Disponibilidade

Art. 98. O custo de disponibilidade do sistema elétrico, aplicável ao faturamento mensal de consumidor responsável por unidade consumidora do grupo B, é o valor em moeda corrente equivalente a:

I – 30 kWh, se monofásico ou bifásico a 2 (dois) condutores;

II – 50 kWh, se bifásico a 3 (três) condutores; ou

III – 100 kWh, se trifásico.

§ 1º O custo de disponibilidade deve ser aplicado sempre que o consumo medido ou estimado for inferior aos referidos neste artigo, não sendo a diferença resultante objeto de futura compensação.

§ 2º Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda devem ser aplicados os descontos no custo de disponibilidade, referentes ao consumo de energia elétrica definidos nesta resolução.

"§ 3º Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda Indígena ou Residencial Baixa Renda Quilombola será concedido desconto integral para os casos previstos nos incisos I e II e no caso do inciso III será cobrado o valor em moeda corrente equivalente a 50 kWh."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 99. "Quando da suspensão de fornecimento, a distribuidora deve efetuar a cobrança de acordo com o seguinte critério:

I – para unidades consumidoras faturadas com tarifas do grupo B: o maior valor entre o custo de disponibilidade e o consumo de energia elétrica, apenas nos ciclos de faturamento em que ocorrer a suspensão ou a religação da unidade consumidora; e

II – para unidades consumidoras faturadas com tarifas do grupo A: a demanda contratada enquanto vigente a relação contratual, observadas as demais condições estabelecidas nesta Resolução."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção VI
Da Opção de Faturamento

Art. 100. Em unidade consumidora ligada em tensão primária, o consumidor pode optar por faturamento com aplicação da tarifa do grupo B, correspondente à respectiva classe, se atendido pelo menos um dos seguintes critérios:

I – a potência nominal total dos transformadores for igual ou inferior a 112,5 kVA;

II – a potência nominal total dos transformadores for igual ou inferior a 750 kVA, se classificada na subclasse cooperativa de eletrificação rural;

III – a unidade consumidora se localizar em área de veraneio ou turismo cuja atividade seja a exploração de serviços de hotelaria ou pousada, independentemente da potência nominal total dos transformadores; ou

IV – quando, em instalações permanentes para a prática de atividades esportivas ou parques de exposições agropecuárias, a carga instalada dos refletores utilizados na iluminação dos locais for igual ou superior a 2/3 (dois terços) da carga instalada total.

"§ 1º Considera-se área de veraneio ou turismo aquela oficialmente reconhecida como estância balneária, hidromineral, climática ou turística.

§ 2º A aplicação da tarifa do grupo B ou o retorno ao faturamento com aplicação de tarifa do grupo A devem ser realizados até o segundo ciclo de faturamento subsequente à formalização da opção de faturamento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 101. Quando a unidade consumidora tiver carga instalada superior a 75 kW e for atendida por sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, o consumidor pode optar pela mudança para o grupo A, com aplicação da tarifa do subgrupo AS.

Seção VII
Da Cobrança de Serviços

Art. 102. "Os serviços cobráveis, realizados mediante solicitação do consumidor, são os seguintes:

I – vistoria de unidade consumidora;

II – aferição de medidor;

III – verificação de nível de tensão;

IV – religação normal;

V – religação de urgência;

VI – emissão de segunda via de fatura;

VII – emissão de segunda via da declaração de quitação anual de débitos;

VIII – disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa;

IX – desligamento programado;

X – religação programada;

XI – fornecimento de pulsos de potência e sincronismo para unidade consumidora do grupo A;

XII – comissionamento de obra;

XIII – deslocamento ou remoção de poste; e

XIV – deslocamento ou remoção de rede;

§ 1º A cobrança dos serviços estabelecidos nos incisos de I a XII deve ser adicionada ao faturamento regular após a sua prestação pela distribuidora.

§ 2º A cobrança dos serviços estabelecidos nos incisos XIII e XIV pode ser adicionada ao faturamento regular ou ser realizada de forma específica, sendo facultado à distribuidora condicionar a realização dos mesmos ao seu pagamento.

§ 3º A não execução do serviço solicitado, por responsabilidade exclusiva do consumidor, enseja a cobrança do custo correspondente à visita técnica, conforme valor homologado pela ANEEL.

§ 4º O pagamento de débitos vencidos que motivaram a suspensão do fornecimento de energia elétrica representa a manifestação tácita do consumidor pela religação normal da unidade consumidora sob sua titularidade, salvo manifestação expressa em contrário, observado o disposto no art. 128.

§ 5º É facultado à distribuidora a implantação do serviço de religação de urgência, devendo o mesmo abranger a totalidade das áreas urbanas ou rurais dos municípios onde for implantado, observados os prazos estabelecidos no art. 176.

§ 6º A cobrança pela aferição de medidor não é devida quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto no art. 137.

§ 7º A cobrança pela verificação da conformidade da tensão de fornecimento pode ser feita, desde que observadas as disposições estabelecidas em regulamentação específica.

§ 8º É vedada a cobrança da primeira vistoria ou comissionamento para solicitação de fornecimento ou de aumento de carga, sendo facultado à distribuidora cobrar as demais vistorias ou comissionamentos, exceto quando ficar caracterizado que a distribuidora não informou previamente todos os motivos da reprovação em vistoria ou comissionamento anterior.

§ 9º A cobrança de qualquer serviço obriga a distribuidora a implantá-lo em toda sua área de concessão, para todos os consumidores, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 10. Não tendo sido possível o atendimento no prazo estabelecido para religação, a distribuidora deve adotar, sem prejuízo do disposto no art. 151, os seguintes procedimentos:

I – para religação de urgência, cobrar o valor da religação normal, se dentro do prazo previsto para esta; e

II – não efetuar cobrança caso o prazo de atendimento verificado seja superior ao estipulado para a religação normal.

§ 11. Quando a distribuidora apenas proceder com o desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, somente poderá cobrar 30% (trinta por cento) do valor correspondente à religação solicitada pelo consumidor.

§ 12. O fornecimento de pulsos de potência e sincronismo está condicionado à disponibilidade do medidor, e somente pode ser cobrado se houver deslocamento de equipe exclusivamente para esse serviço.

§ 13. A distribuidora pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, desde que previstos em regulamentação específica da ANEEL, observadas as restrições constantes do contrato de concessão ou permissão, e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar a distribuidora para sua realização.

§ 14. A disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa está condicionada à disponibilidade do medidor e ao seu armazenamento pela distribuidora.

§ 15. A distribuidora deve efetuar a cobrança pelos serviços atinentes à ultrapassagem dos montantes contratados de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição - MUSD, assim como aos montantes excedentes de energia elétrica e demanda de potência reativas.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 103. “Os valores dos serviços cobráveis, estabelecidos nos incisos I a XII, do art. 102, e da visita técnica, prevista no § 3º do art. 102, são homologados pela ANEEL.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. Demais serviços cobráveis não referidos no *caput* devem ser objeto de orçamento específico.

Seção VIII
Do Faturamento do Grupo A

Art. 104. “O faturamento de unidade consumidora do grupo A, observadas as respectivas modalidades, deve ser realizado observando-se o disposto neste artigo, exceto nos casos de opção de faturamento de que trata o art. 100.

§1º Para a demanda faturável um único valor, correspondente ao maior valor dentre os definidos a seguir:

a) demanda contratada ou demanda medida, exceto para unidade consumidora da classe rural ou reconhecida como sazonal; ou

b) demanda medida no ciclo de faturamento ou 10% (dez por cento) da maior demanda medida em qualquer dos 11 (onze) ciclos de faturamento anteriores, no caso de unidade consumidora da classe rural ou reconhecida como sazonal.

§2º Para o consumo de energia elétrica ativa, utilizar a seguinte fórmula:

$$FEA(p) = EEAM(p) \times TE_{COMP}(p)$$

§3º Para consumidores especiais ou livres , quando o montante de energia elétrica ativa medida for maior que o produto do número de horas do ciclo pelo limite estabelecido para a energia elétrica ativa contratada, fixado em $MW_{médio}$, o faturamento da energia elétrica ativa deve ser calculado por:

$$FEA(p) = MWmédio_{CONTRATADO} \times HORAS_{CICLO} \times \frac{EEAM(p)}{EEAM_{CICLO}} \times TE_{COMP}(p)$$

onde:

FEA(p) = faturamento da energia elétrica ativa, por posto tarifário “p”, em Reais (R$);

EEAM(p) = montante de energia elétrica ativa medido em cada posto tarifário “p” do ciclo de faturamento, em megawatt-hora (MWh);

$TE_{COMP}(p)$ = para os consumidores especiais ou livres com CCER celebrado, tarifa de energia “TE” das tarifas de fornecimento, por posto tarifário “p”, aplicáveis aos subgrupos do grupo A, em Reais por megawatt-hora (R$/MWh) ou, para os demais unidades consumidoras, a tarifa final de energia elétrica ativa homologada por posto tarifário “p”;

$EEAM_{CICLO}$ = montante de energia elétrica ativa medido no ciclo de faturamento, em megawatt-hora (MWh);

$MW_{médioCONTRATADO}$ = limite estabelecido para a energia elétrica ativa contratada, fixado em $MW_{médio}$ para cada ciclo de faturamento; e

p = indica posto tarifário, ponta ou fora de ponta, para as modalidades tarifárias horárias.

§ 4º Para fins de faturamento, na impossibilidade de avaliação do consumo nos postos tarifários ponta e fora de ponta, esta segmentação deve ser efetuada proporcionalmente ao número de horas de cada segmento.

§ 5º Ao faturamento do MUSD, aplica-se integralmente o disposto nesta seção.

§ 6º Aos consumidores que celebrem o CUSD, a parcela da TUSD fixada em Reais por megawatt-hora (R$/MWh) deve incidir sobre o montante total de energia elétrica ativa medida, observando-se, quando pertinente, os respectivos postos tarifários.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção IX
Do Faturamento da Demanda Complementar

Art. 105. “A distribuidora deve verificar se as unidades consumidoras, da classe rural e as reconhecidas como sazonal, registraram o mínimo de 3 (três) valores de demanda iguais ou superiores às contratadas a cada 12 (doze) ciclos de faturamento, contados a partir do início da vigência dos contratos ou do reconhecimento da sazonalidade.

Parágrafo único. A distribuidora deve adicionar ao faturamento regular a cobrança de demandas complementares, em número correspondente à quantidade de ciclos em que não tenha sido verificado o mínimo de 3 (três) referido no caput, obtidas pelas maiores diferenças entre as demandas contratadas e as demandas faturadas correspondentes no período.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção X
Do Faturamento do Grupo B

Art. 106. "O faturamento de unidade consumidora do grupo B deve ser realizado considerando-se o consumo de energia elétrica ativa e incluindo, quando couber, as cobranças estabelecidas nos arts. 96 e 97."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção XI
Do Desconto ao Irrigante e ao Aquicultor

Art. 107. A distribuidora deve conceder desconto especial na tarifa de fornecimento relativa ao consumo de energia elétrica ativa, exclusivamente, na carga destinada à irrigação vinculada à atividade de agropecuária e na carga de aquicultura, desde que:

I – a unidade consumidora seja atendida por meio do SIN;

II – o consumidor efetue a solicitação por escrito; e

III – o consumidor não possua débitos vencidos junto à distribuidora, relativos à unidade consumidora beneficiada com o desconto.

§ 1º O desconto deve ser aplicado em um período diário contínuo de oito horas e trinta minutos, facultado à distribuidora o estabelecimento de escala de horário para início, mediante acordo com o respectivo consumidor, garantido o horário de 21 h 30 min às 6 h do dia seguinte.

§ 2º O desconto deve ser concedido independentemente do subgrupo tarifário da unidade consumidora.

§ 3º Para unidade consumidora classificada como cooperativa de eletrificação rural, o desconto incide sobre o somatório dos consumos de energia elétrica nas unidades dos cooperados, verificados no período estabelecido, cabendo à cooperativa fornecer os dados necessários para a distribuidora.

§ 4º O desconto deve ser suspenso quando do inadimplemento ou da constatação de procedimento irregular que tenha provocado faturamento incorreto da unidade consumidora beneficiada com o desconto.

Art. 108. Ficam definidas as seguintes cargas para aplicação dos descontos:

I – aquicultura: cargas específicas utilizadas no bombeamento dos tanques de criação, berçário, na aeração e iluminação nesses locais; e

"II – irrigação: cargas destinadas ao bombeamento e aplicação da água no solo mediante o uso de técnicas específicas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 109. Os percentuais do desconto devem ser aplicados ao subgrupo tarifário da unidade consumidora de acordo com o seguinte quadro:

Regiões do País	Grupo A	Grupo B
“Nordeste e demais municípios da área de atuação da Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, conforme o art. 2º do Anexo I do Decreto nº 6.219, de 2007.	90%	73%
Norte, Centro-Oeste e demais Municípios do Estado de Minas Gerais	80%	67%
Demais Regiões	70%	60%”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º É vedada a aplicação de mais de um desconto, concomitantemente, no horário a que alude o § 1º do art. 107, devendo a distribuidora aplicar aquele mais favorável ao consumidor.

§ 2º Aos consumidores do grupo A com opção de faturamento pelo grupo B devem ser aplicados os descontos do grupo B.

Seção XII
Da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE

Art. 110. A TSEE, para os consumidores enquadrados nas Subclasses Residencial Baixa Renda, é caracterizada por descontos incidentes sobre a tarifa aplicável à classe residencial, excluídos os valores dos componentes tarifários correspondentes aos encargos setoriais da Conta de Consumo de Combustíveis – CCC, do Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica – Proinfa e da Recomposição Tarifária Extraordinária – RTE, conforme indicado a seguir:

I – para a parcela do consumo mensal de energia elétrica inferior ou igual a 30 (trinta) kWh, o desconto será de 65% (sessenta e cinco por cento);

II – para a parcela do consumo mensal superior a 30 (trinta) kWh e inferior ou igual a 100 (cem) kWh, o desconto será de 40% (quarenta por cento);

III – para a parcela do consumo mensal superior a 100 (cem) kWh e inferior ou igual a 220 (duzentos e vinte) kWh, o desconto será de 10% (dez por cento); e

IV – para a parcela do consumo mensal superior a 220 (duzentos e vinte) kWh, não incide desconto.

§ 1º As Subclasses Residencial Baixa Renda Indígena e Residencial Baixa Renda Quilombola terão direito a desconto de 100% (cem por cento) até o limite de consumo de 50 (cinquenta) kWh por mês.

§ 2º Sobre o consumo excedente ao limite estabelecido no § 1º será aplicado desconto sobre a tarifa de energia elétrica conforme estabelecido nos incisos deste artigo, a partir da parcela de consumo que se enquadrar no inciso II.

§ 3º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 431, de 29.03.2011)

§ 4º O efeito dos descontos previstos no *caput* sobre os tributos incidentes no fornecimento de energia elétrica deverá observar a legislação específica.

§ 5º Na situação prevista no parágrafo único do art. 74, os descontos incidentes sobre o consumo de energia elétrica dos beneficiários da TSEE devem ser aplicados de forma cumulativa, conforme definido neste artigo, multiplicado pelo número de famílias que atendam ao disposto no art. 8º e que utilizam a mesma unidade consumidora.

Seção XIII
"Do Faturamento em Situação de Emergência, Calamidade Pública ou Força Maior"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 111. "Caso a distribuidora não possa efetuar a leitura, por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, o faturamento deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89, desde que mantido o fornecimento regular à unidade consumidora.

§ 1º No ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no caput, a distribuidora deve realizar o acerto da leitura e do faturamento.

§ 2º A distribuidora deve manter e disponibilizar a documentação comprobatória da caracterização das situações previstas no caput por no mínimo 5 (cinco) anos."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção XIV
Da Duplicidade no Pagamento

Art. 112. "Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deve ser efetuada ao consumidor por meio de desconto na fatura subsequente à constatação."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º A distribuidora deve dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

"§ 2º Caso o valor a compensar seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"§ 3º Quando houver solicitação específica do consumidor, a devolução prevista no *caput* deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

"§ 4º O valor a ser devolvido, conforme previsto no § 3º, deve ser atualizado pelo IGP-M da data do pagamento até a data da devolução ao consumidor, desde que transcorrido mais de um ciclo de faturamento da constatação do pagamento em duplicidade."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 5º Caso haja alteração de titularidade da unidade consumidora, o valor deve ser devolvido ao titular à época da duplicidade no pagamento.

Seção XV
Do Faturamento Incorreto

Art. 113. "A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

§ 2º Na hipótese do inciso II, a distribuidora deve providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente acrescidas de atualização monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die, em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

§ 3º Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo de crédito possível em cada ciclo."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"§ 4º Quando houver solicitação específica do consumidor, a devolução prevista no inciso II deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 5º A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a descrição do ocorrido, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.

§ 6º Os valores a serem pagos ou devolvidos devem ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto.

"§ 7º A data de constatação é a data do protocolo da solicitação ou reclamação quando realizada pelo consumidor.

§ 8º Nos casos de faturamento pela média de que trata o caput, quando da regularização da leitura, a distribuidora deve:

I – verificar o consumo total medido desde a última leitura até regularização e calcular o consumo médio diário neste período;

II – realizar o faturamento utilizando o resultado da multiplicação do consumo médio diário, obtido no inciso I, por 30 (trinta) dias, observado o disposto no art. 98;

III – calcular a diferença total de consumo, obtida pela subtração entre o consumo total medido no período e os consumos faturados pela média nos ciclos anteriores e o consumo faturado no inciso II;

IV - caso o valor obtido no inciso III seja negativo, providenciar a devolução ao consumidor, observados os §§ 2º e 3º, aplicando sobre a diferença calculada a tarifa vigente à época do primeiro faturamento pela média do período, utilizando a data do referido faturamento como referência para atualização e juros;

V – caso o valor obtido no inciso III seja positivo:

a) dividir o valor apurado no inciso III pelo número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização;

b) providenciar a cobrança do consumidor, observado o §1º, do resultado da multiplicação entre o apurado na alínea "a" e o número de dias decorridos desde a última leitura até a leitura da regularização, limitado ao período de 90 (noventa) dias."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 114. "Caso a distribuidora tenha faturado valores incorretos por motivo atribuível ao consumidor, devem ser observados os seguintes procedimentos:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor das quantias recebidas indevidamente, no ciclo de faturamento posterior à constatação, correspondentes ao período faturado incorretamente; e

II – faturamento a menor: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas.

§ 1º Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o limite de 36 (trinta e seis) meses.

§ 2º Quando caracterizado, pela distribuidora, declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora ou à finalidade real da utilização da energia elétrica, o consumidor não faz jus à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior.

§ 3º Na hipótese do previsto no § 2º deste artigo, a distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, adicionalmente ao comunicado previsto no caput do art. 7º., acerca do direito de reclamação previsto nos §§ 1º e 3º do art. 133.

Seção XVI
Da Deficiência na Medição

Art. 115. "Comprovada deficiência no medidor ou em demais equipamentos de medição, a distribuidora deve proceder à compensação do faturamento de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativa e reativa excedentes com base nos seguintes critérios:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – aplicar o fator de correção, determinado por meio de avaliação técnica em laboratório, do erro de medição;

"II – na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis pelo critério anterior, utilizar as respectivas médias aritméticas dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento de medição normal, proporcionalizados em 30 (trinta) dias, observado o disposto no § 1º do art. 89; ou"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

III – no caso de inviabilidade de ambos os critérios, utilizar o faturamento imediatamente posterior à regularização da medição, observada a aplicação do custo de disponibilidade, conforme disposto no art. 98.

"§ 1º O período de duração, para fins de cobrança ou devolução, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demandas de potência."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 2º Os prazos máximos para fins de cobrança ou devolução devem observar o disposto no art. 113.

§ 3º Se a deficiência tiver sido provocada por aumento de carga, à revelia da distribuidora, devem ser considerados no cálculo dos valores faturáveis a parcela adicional da carga instalada, os fatores de carga e de demanda médios anteriores ou, na ausência destes, aqueles obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares, devendo o período de cobrança ser determinado conforme disposto no art. 132.

§ 4º A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a descrição da deficiência ocorrida, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento, com base no art. 133.

§ 5º A substituição do medidor e demais equipamentos de medição deve ser realizada, no máximo, em até 30 (trinta) dias após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 72.

"§ 6º A distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 7º Condiciona-se a caracterização da deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição ao disposto no § 1º do art. 129.

"§ 8º No caso de aplicação do inciso I, a avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção XVII
Do Faturamento das Diferenças

Art. 116. "Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, aplica-se a tarifa vigente à época da ocorrência, devendo as diferenças ser atualizadas pelo IGP-M."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º No caso de unidade consumidora residencial baixa renda, as diferenças a cobrar ou a devolver devem ser apuradas mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente no período considerado, observando-se a tarifa relativa a cada bloco complementar.

§ 2º No cálculo das diferenças apuradas decorrentes de irregularidades na medição, aplica-se a tarifa vigente na data de emissão da fatura, com a aplicação de eventual desconto tarifário previsto em regulamentação.

Seção XVIII
Do Pagamento

Art. 117. Faculta-se à distribuidora disponibilizar, sem ônus, aos seus consumidores:

I – o pagamento automático de valores por meio de débito em conta-corrente; e

II – a consolidação de todos os valores faturados referentes às unidades consumidoras sob uma mesma titularidade em fatura que permita o pagamento do montante total de débitos por meio de uma única operação.

"§ 1º A implementação do disposto no inciso I ou II, para cada consumidor, deve ser precedida de sua autorização expressa e pode ser cancelada pelo mesmo a qualquer tempo.

§ 2º No caso de que trata o inciso II, a distribuidora deve emitir as faturas correspondentes a cada unidade consumidora, sempre que solicitado pelo consumidor."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 118. "O débito pode ser parcelado ou reparcelado, mediante solicitação expressa do consumidor e consentimento da distribuidora.

§ 1º O atraso no pagamento implica a incidência de multa, juros de mora e atualização monetária, conforme disposto no art. 126.

§ 2º As parcelas, com a devida especificação, podem ser incluídas nas faturas de energia elétrica subsequentes, resguardada a possibilidade de suspensão do fornecimento nos casos de seu inadimplemento.

§ 3º A distribuidora, por solicitação do titular da unidade consumidora classificada em uma das subclasses residencial baixa renda, deve parcelar o débito que não tenha sido anteriormente parcelado, observado o mínimo de três parcelas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO IX
DA FATURA

Seção I
Das Informações Constantes na Fatura

Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:

I – obrigatoriamente:

a) nome do consumidor;

"b) número de inscrição no CNPJ, CPF ou RANI;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

c) código de identificação da unidade consumidora;

" d) classe e subclasse da unidade consumidora;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

e) endereço da unidade consumidora;

f) números de identificação dos medidores de energia elétrica ativa e reativa e respectivas constantes de multiplicação da medição;

g) datas e registros das leituras anterior e atual dos medidores, e a data prevista para a próxima leitura;

h) data de apresentação e de vencimento;

“i) grandezas e respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas e os valores referentes à TUSD e à TE, em conformidade com as Resoluções Homologatórias de cada distribuidora publicadas pela ANEEL;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

j) valor total a pagar;

k) aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos consumidores, para consulta, nos postos de atendimento da distribuidora e na página da internet, quando houver;

l) valores correspondentes à energia, ao serviço de distribuição, à transmissão, aos encargos setoriais, e aos tributos, conforme regulamentação específica, aos consumidores do grupo B e aos consumidores do grupo A optantes pelas tarifas do grupo B;

m) número de telefone da central de teleatendimento, da ouvidoria, quando houver, e outros meios de acesso à distribuidora para solicitações ou reclamações, em destaque;

n) número de telefone da central de teleatendimento da agência estadual conveniada, quando houver; e

o) número da central de teleatendimento da ANEEL.

II – quando pertinente:

a) multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente discriminados;

“b) valor monetário equivalente ao desconto recebido;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

c) data e hora da ultrapassagem de demanda, quando viável tecnicamente;

“d) indicação de cada fatura vencida e não paga, a ser incluída até o segundo ciclo de faturamento subsequente, enquanto permanecer o inadimplemento, informando o mês e o correspondente valor das 6 (seis) faturas mais antigas, no mínimo;

e) indicação de faturamento realizado nos termos dos arts. 85, 86, 87, 90, 111, 113 e 115, e o motivo da não realização da leitura;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

f) percentual do reajuste tarifário, o número da Resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência, na primeira fatura que incidir os efeitos da Resolução Homologatória da revisão ou reajuste tarifário;

“g) declaração de quitação anual de débitos, nos termos do art. 125;

h) valor da Contribuição para custeio do Serviço de Iluminação Pública (CIP); e

i) valor, número da parcela e número total de parcelas nos termos dos arts. 113, 115 e 118;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Os valores e parcelas referidos na alínea “l” do inciso I devem constar na fatura, de forma clara e inteligível, e corresponder à totalidade dos tributos federais, estaduais, municipais ou do Distrito Federal, cuja incidência influi sobre o faturamento, devendo ser computados os seguintes tributos:

I – Imposto sobre Operações relativas a Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS);

II – Contribuição Social para o Programa de Integração Social (PIS) e para o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep) – (PIS/ Pasep); e

III – Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins).

§ 2º As informações a serem prestadas devem ser apresentadas em termos de percentuais sobre o preço a ser pago, quando se tratar de tributo com alíquota *ad valorem*, ou em valores monetários, no caso de alíquota específica.

§ 3º Os números dos telefones referidos nas alíneas “m”, “n” e “o” do inciso I devem ter tamanho de fonte regressivo, nesta ordem, sendo os de contato com a distribuidora em negrito.

§ 4º A distribuidora deve informar na fatura, de forma clara e inteligível, os seguintes dados:

I – nome do conjunto ao qual pertence a unidade consumidora;

II – limites mensais, trimestrais e anuais definidos para os indicadores de continuidade individuais;

III – valores mensais apurados para os indicadores de continuidade individuais (DIC, FIC e DMIC);

IV – valor mensal do encargo de uso do sistema de distribuição;

V – período de referência da apuração;

VI – eventuais créditos a que o consumidor tenha direito, conforme previsto nos arts. 151 e 152, assim como quando ocorrer violação dos limites de continuidade individuais, relativos à unidade consumidora de sua responsabilidade;

VII – a mensagem: “UNIDADE CONSUMIDORA CADASTRADA PARA AVISO PREFERENCIAL”, quando se tratar de unidade consumidora devidamente cadastrada junto à distribuidora para recebimento de aviso de forma preferencial e obrigatória, nos casos em que existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

VIII – valor da tensão de fornecimento do sistema no ponto de entrega e os respectivos limites adequados, expressos em volts (V), para unidades consumidoras atendidas em tensão igual ou inferior a 2,3 kV; e

IX – valor da tensão contratada e os respectivos limites adequados, expressos em volts (V) ou quilovolts (kV), para unidades consumidoras atendidas em tensão superior a 2,3 kV.

§ 5º Tratando-se de unidade consumidora classificada em uma das Subclasses Residencial Baixa Renda, deve constar na fatura:

I – a tarifa referente a cada parcela do consumo de energia elétrica; e

II – em destaque, no canto superior direito, que a Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE foi criada pela Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002.

Seção II
Das Informações e Contribuições de Caráter Social

Art. 120. Além das informações relacionadas no art. 119, faculta-se à distribuidora incluir na fatura outras informações de interesse dos consumidores, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, a veiculação de propagandas comerciais e mensagens político-partidárias.

Art. 121. "Faculta-se a inclusão, sem ônus ao consumidor, de forma discriminada na fatura, de contribuições ou doações para entidades, legalmente reconhecidas, com fins de interesse social, desde que comprovadamente autorizados mediante manifestação voluntária do titular da unidade consumidora, que pode, a qualquer tempo, solicitar sua exclusão diretamente à distribuidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção III
Da Entrega

Art. 122. "A entrega da fatura e demais correspondências deve ser efetuada no endereço da unidade consumidora.

§ 1º No caso de unidade consumidora localizada em área atendida pelo serviço postal, o consumidor pode solicitar a entrega da fatura e demais correspondências em outro endereço, sendo permitida a cobrança de valor equivalente às despesas postais adicionais.

§ 2º No caso de unidade consumidora localizada em área não atendida pelo serviço postal, a distribuidora, após prévia informação ao consumidor, pode disponibilizar a fatura e demais correspondências no posto de atendimento presencial mais próximo, sendo facultado ao consumidor indicar outro endereço atendido pelo serviço postal, sem a cobrança de despesas adicionais.

§ 3º A entrega da fatura e demais correspondências deve ser realizada por meio eletrônico, quando solicitado pelo consumidor, ou por outro meio ajustado entre este e a distribuidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 123. A segunda via da fatura deve ser emitida com todas as informações constantes na primeira via e, adicionalmente, conter em destaque a expressão "segunda via".

Parágrafo único. Alternativamente à emissão da segunda via, o consumidor pode optar por receber o código de barras que viabilize o pagamento da fatura, sendo vedada a cobrança adicional por este serviço.

Seção IV
Do Vencimento

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

§ 1º Quando se tratar de unidades consumidoras enquadradas nas classes Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, o prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis.

"§ 2º Quando da solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a distribuidora deve oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês.

§ 3º A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção V
Da Declaração de Quitação Anual

Art. 125. A distribuidora deve emitir e encaminhar, sem ônus, ao consumidor declaração de quitação anual de débitos.

§ 1º A declaração de quitação anual de débitos compreende os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência a data do vencimento da respectiva fatura, e deve ser encaminhada ao consumidor até o mês de maio do ano seguinte, podendo ser emitida em espaço da própria fatura.

§ 2º Somente terão direito à declaração de quitação anual de débitos os consumidores que quitarem todos os débitos relativos ao ano em referência.

§ 3º Caso o consumidor não tenha utilizado os serviços durante todos os meses do ano anterior, terá ele o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das faturas.

§ 4º Caso exista algum débito sendo parcelado ou questionado judicialmente, terá o consumidor o direito à declaração de quitação dos meses em que houve pagamento das respectivas faturas.

§ 5º Caso existam débitos que impeçam o envio da declaração de quitação anual até o mês de maio, ela deverá ser encaminhada no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

"§ 6º Na declaração de quitação anual deve constar a informação de que a mesma substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitações dos faturamentos mensais dos débitos do ano a que se refere e dos anos anteriores."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 7º A declaração de quitação anual refere-se exclusivamente às faturas daquele período, relativas ao fornecimento de energia elétrica, sem prejuízo de eventuais cobranças complementares previstas nas normas vigentes.

§ 8º O consumidor que não seja mais titular da unidade consumidora, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la à distribuidora.

CAPÍTULO X
DO INADIMPLEMENTO

Seção I
Dos Acréscimos Moratórios

Art. 126. Na hipótese de atraso no pagamento da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica ou Fatura emitida pela distribuidora, sem prejuízo da legislação vigente, faculta-se a cobrança de multa, atualização monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*.

§ 1º Para a cobrança de multa, deve-se observar o percentual máximo de 2% (dois por cento).

§ 2º A multa e os juros de mora incidem sobre o valor total da Fatura, excetuando-se:

I – a Contribuição de Iluminação Pública – CIP, a qual se sujeita às multas, atualizações e juros de mora estabelecidos na legislação específica;

II – os valores relativos às contribuições ou doações de interesse social; e

III – as multas e juros de períodos anteriores.

§ 3º Havendo disposições contratuais pactuadas entre a distribuidora e consumidor, estabelecendo condições diferenciadas, prevalece o pactuado, limitado aos percentuais estabelecidos neste artigo.

Seção II
Das Garantias

Art. 127. Quando do inadimplemento do consumidor de mais de uma fatura mensal em um período de 12 (doze) meses, sem prejuízo da exigibilidade de quitação dos débitos, faculta-se à distribuidora exigir o oferecimento de garantias, limitadas ao valor inadimplido.

§ 1º O disposto no *caput* não se aplica ao consumidor que seja prestador de serviços públicos essenciais ou cuja unidade consumidora pertença à classe residencial ou subclasse rural-residencial da classe rural.

§ 2º No caso de consumidor potencialmente livre, a distribuidora pode exigir, alternativamente ao disposto no *caput*, a apresentação de Contrato de Compra de Energia no ambiente de contratação livre.

§ 3º As garantias devem ser mediante depósito-caução em espécie, seguro ou carta-fiança, a critério do consumidor, e vigorar pelos 11 (onze) meses que sucederem a penúltima fatura inadimplida.

"§ 4º Quando oferecidos mediante depósito-caução em espécie, os valores correspondentes às garantias devem ser creditados nas faturas subsequentes, ao seu término, e atualizados pelo IGP-M."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 5º Para a exigência prevista no § 2º, a distribuidora deve notificar o consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, informando os valores em atraso, com os acréscimos cabíveis, assim como a possibilidade de encerramento da relação de consumo decorrente da não quitação dos débitos.

§ 6º A distribuidora deve encaminhar uma cópia da notificação prevista no § 5º à CCEE.

§ 7º O descumprimento das obrigações dispostas neste artigo enseja a suspensão do fornecimento da unidade consumidora ou o impedimento de sua religação, conforme o caso, na forma disposta no Capítulo XIV.

§ 8º A execução de garantias oferecidas pelo consumidor, para quitação de débitos contraídos junto à distribuidora, deve ser precedida de notificação escrita e específica, com entrega comprovada, devendo o consumidor constituir garantias complementares, limitadas ao valor inadimplido, pelo período referido no § 3º.

Seção III
"Das Restrições e do Acompanhamento do Inadimplemento"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 128. Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a distribuidora pode condicionar à quitação dos referidos débitos:

I – a ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão; e

II – a religação, aumento de carga, a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por consumidor que possua débito com a distribuidora na unidade consumidora para a qual está sendo solicitado o serviço.

Parágrafo Único. (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"§ 1º A distribuidora não pode condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II ao pagamento de débito não autorizado pelo consumidor ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as seguintes situações:

I – a distribuidora comprovar a aquisição por parte de pessoa jurídica, à exceção das pessoas jurídicas de direito público e demais excludentes definidas na legislação aplicável, por qualquer título, de fundo de comércio ou estabelecimento comercial, industrial ou profissional; e

II – continuidade na exploração da mesma atividade econômica, sob a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente da classificação da unidade consumidora.

§ 2º O prazo máximo de cobrança de faturas em atraso é de 60 (sessenta) meses.

§ 3º A distribuidora deve enviar mensalmente à ANEEL, até o último dia útil do segundo mês subsequente ao mês de referência, o relatório de acompanhamento de inadimplência das unidades consumidoras, conforme modelo disposto no Anexo VII.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO XI
DOS PROCEDIMENTOS IRREGULARES

Seção I
Da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita

Art. 129. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor.

§ 1º A distribuidora deve compor conjunto de evidências para a caracterização de eventual irregularidade por meio dos seguintes procedimentos:

I – emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborado conforme Anexo V desta Resolução;

II – solicitar perícia técnica, a seu critério, ou quando requerida pelo consumidor ou por seu representante legal;

“III – elaborar relatório de avaliação técnica, quando constatada a violação do medidor ou demais equipamentos de medição, exceto quando for solicitada a perícia técnica de que trata o inciso II;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

IV – efetuar a avaliação do histórico de consumo e grandezas elétricas; e

V – implementar, quando julgar necessário, os seguintes procedimentos:

a) medição fiscalizadora, com registros de fornecimento em memória de massa de, no mínimo, 15 (quinze) dias consecutivos; e

b) recursos visuais, tais como fotografias e vídeos.

§ 2º Uma cópia do TOI deve ser entregue ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, no ato da sua emissão, mediante recibo.

§ 3º Quando da recusa do consumidor em receber a cópia do TOI, esta deve ser enviada em até 15 (quinze) dias por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento.

§ 4º O consumidor tem 15 (quinze) dias, a partir do recebimento do TOI, para informar à distribuidora a opção pela perícia técnica no medidor e demais equipamentos, quando for o caso, desde que não se tenha manifestado expressamente no ato de sua emissão.

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 5º Nos casos em que houver a necessidade de retirada do medidor ou demais equipamentos de medição, a distribuidora deve acondicioná-los em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, e encaminhá-los por meio de transporte adequado para realização da avaliação técnica.

"§ 6º A avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001, preservado o direito de o consumidor requerer a perícia técnica de que trata o inciso II do § 1º"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 7º Na hipótese do § 6º, a distribuidora deve comunicar ao consumidor, por escrito, mediante comprovação, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, o local, data e hora da realização da avaliação técnica, para que ele possa, caso deseje, acompanhá-la pessoalmente ou por meio de representante nomeado.

§ 8º O consumidor pode solicitar, antes da data previamente informada pela distribuidora, uma única vez, novo agendamento para realização da avaliação técnica do equipamento.

§ 9º Caso o consumidor não compareça à data previamente informada, faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio para realização da avaliação técnica do equipamento, desde que observado o disposto no § 7º.

§ 10. Comprovada a irregularidade nos equipamentos de medição, o consumidor será responsável pelos custos de frete e da perícia técnica, caso tenha optado por ela, devendo a distribuidora informá-lo previamente destes custos, vedada a cobrança de demais custos.

§ 11. Os custos de frete de que trata o § 10 devem ser limitados ao disposto no § 10 do art. 137.

Art. 130. Comprovado o procedimento irregular, para proceder à recuperação da receita, a distribuidora deve apurar as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, aplicáveis de forma sucessiva, sem prejuízo do disposto nos arts. 131 e 170:

I – utilização do consumo apurado por medição fiscalizadora, proporcionalizado em 30 dias, desde que utilizada para caracterização da irregularidade, segundo a alínea “a” do inciso V do § 1º do art. 129;

II – aplicação do fator de correção obtido por meio de aferição do erro de medição causado pelo emprego de procedimentos irregulares, desde que os selos e lacres, a tampa e a base do medidor estejam intactos;

III – utilização da média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de consumo mensal de energia elétrica, proporcionalizados em 30 dias, e de demanda de potências ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

IV – determinação dos consumos de energia elétrica e das demandas de potências ativas e reativas excedentes, por meio da carga desviada, quando identificada, ou por meio da carga instalada, verificada no momento da constatação da irregularidade, aplicando-se para a classe residencial o tempo médio e a frequência de utilização de cada carga; e, para as demais classes, os fatores de carga e de demanda, obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares; ou

V – utilização dos valores máximos de consumo de energia elétrica, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, e das demandas de potência ativa e reativa excedentes, dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.

“Parágrafo único. Se o histórico de consumo ou demanda de potência ativa da unidade consumidora variar, a cada 12 (doze) ciclos completos de faturamento, em valor igual ou inferior a 40% (quarenta por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica ativa, nos 36 (trinta e seis) ciclos completos de faturamento anteriores à data do início da irregularidade, a utilização dos critérios de apuração para recuperação da receita deve levar em consideração tal condição.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção II
Do Custo Administrativo

Art. 131. Nos casos de recuperação da receita, a distribuidora pode cobrar, adicionalmente, o custo administrativo incorrido com a realização de inspeção *in loco*, segundo o grupo tarifário e o tipo de fornecimento da unidade consumidora, conforme valores estabelecidos em resolução específica.

Parágrafo único. Este procedimento somente se aplica aos casos em que o consumidor for responsável pela custódia dos equipamentos de medição da distribuidora, conforme disposto no inciso IV e parágrafo único do art. 167, ou nos demais casos, quando a responsabilidade for comprovadamente a ele atribuída.

Seção III
Da Duração da Irregularidade

Art. 132. “O período de duração, para fins de recuperação da receita, no caso da prática comprovada de procedimentos irregulares ou de deficiência de medição decorrente de aumento de

carga à revelia, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demanda de potência, respeitados os limites instituídos neste artigo.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Na impossibilidade de a distribuidora identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no *caput*, o período de cobrança fica limitado a 6 (seis) ciclos, imediatamente anteriores à constatação da irregularidade.

§ 2º A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no *caput* fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição da distribuidora, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.

§ 3º No caso de medição agrupada, não se considera restrição, para apuração das diferenças não faturadas, a intervenção da distribuidora realizada em equipamento distinto daquele no qual se constatou a irregularidade.

“§ 4º Comprovado, pela distribuidora ou pelo consumidor, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual titular da unidade consumidora, a este somente devem ser faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem aplicação do disposto no art. 131, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as situações previstas nos incisos I e II do § 1º do art. 128.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 5º O prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 (trinta e seis) meses.

Seção IV
Das Diferenças Apuradas

Art. 133. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a respeito dos seguintes elementos:

I – ocorrência constatada;

II – memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de consumos de energia elétrica e de demandas de potências ativas e reativas excedentes, consoante os critérios fixados nesta Resolução;

III – elementos de apuração da ocorrência, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso;

IV – critérios adotados na compensação do faturamento;

V – direito de reclamação previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI – tarifa(s) utilizada(s).

“§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o consumidor pode apresentar reclamação, por escrito, à distribuidora, a ser realizada em até 30 (trinta) dias da notificação.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 2º Na hipótese do § 1º, a distribuidora deve comunicar, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o resultado da reclamação ao consumidor, podendo enviar, se for o caso, a respectiva fatura de ajuste do faturamento, com vencimento previsto para, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.

"§ 3º No caso de indeferimento da reclamação prevista no § 1º, a distribuidora deve comunicar ao consumidor o disposto no inciso V do art. 209."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 4º Na hipótese de o montante cobrado a maior não ter sido pago, a distribuidora deve cancelar a cobrança do referido valor e providenciar o reenvio da fatura com os valores devidamente ajustados.

"§ 5º O prazo máximo para apuração dos valores, informação e apresentação da fatura ao consumidor nos casos de procedimentos irregulares ou deficiência de medição é de 36 (trinta e seis) meses a partir da emissão do TOI."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

CAPÍTULO XII
DAS RESPONSABILIDADES DA DISTRIBUIDORA

Seção I
Do Período de Testes e Ajustes

Art. 134. A distribuidora deve aplicar o período de testes, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, com o propósito de permitir a adequação da demanda contratada e a escolha da modalidade tarifária, nas situações seguintes:

I – início do fornecimento;

II – mudança para faturamento aplicável a unidades consumidoras do grupo A, cuja opção anterior tenha sido por faturamento do grupo B;

"III – enquadramento na modalidade tarifária horária azul; e"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

IV – acréscimo de demanda, quando maior que 5% (cinco por cento) da contratada.

§ 1º A distribuidora deve fornecer, sempre que solicitado pelo interessado, as informações necessárias à simulação do faturamento.

"§ 2º Durante o período de testes, observado o disposto no § 3º, a demanda a ser considerada pela distribuidora para fins de faturamento deve ser a demanda medida, exceto na situação prevista no inciso IV, em que a distribuidora deve considerar o maior valor entre a demanda medida e a demanda contratada anteriormente à solicitação de acréscimo.

§ 3º A distribuidora deve faturar, ao menos em um dos postos tarifários, valor de demanda mínimo de:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – 3 MW, para consumidores livres;

II – 500 kW, para consumidores especiais, responsáveis por unidade consumidora ou conjunto de unidades consumidoras reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito; e

III – 30 kW, para demais consumidores.

§ 4º Durante o período de teste, observado o disposto pelo art. 93, aplica-se a cobrança por ultrapassagem de demanda ou do MUSD quando os valores medidos excederem o somatório de:

“I – a nova demanda contratada ou inicial;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

II – 5% (cinco por cento) da demanda anterior ou inicial; e

III – 30% (trinta por cento) da demanda adicional ou inicial.

“§ 5º Quando do enquadramento na modalidade tarifária horária azul, o período de testes abrangerá exclusivamente o montante contratado para o posto tarifário ponta.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 6º Faculta-se ao consumidor solicitar:

I – durante o período de testes, novos acréscimos de demanda; e

“II – ao final do período de testes, redução de até 50% (cinquenta por cento) da demanda adicional ou inicial contratada, devendo, nos casos de acréscimo de demanda, resultar em um montante superior a 105% (cento e cinco por cento) da demanda contratada anteriormente.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 7º A distribuidora pode dilatar o período de testes, mediante solicitação justificada do consumidor.

§ 8º A tolerância estabelecida sobre a demanda adicional ou inicial de que trata o inciso III do § 4º se refere exclusivamente à cobrança de ultrapassagem, não estando associada à disponibilidade de acréscimo de demanda pelo consumidor do valor correspondente, observando-se o que dispõe o art. 165.

“§ 9º Não se aplica às unidades consumidoras da classe rural e àquelas com sazonalidade reconhecida o disposto nos §§ 3º e 4º, as quais devem ser faturadas conforme o art. 104.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 135. A distribuidora deve conceder um período de ajustes para adequação do fator de potência para unidades consumidoras do grupo A, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, quando ocorrer:

I – início do fornecimento; ou

II – alteração do sistema de medição para medição horária apropriada, nos termos do art. 96.

§ 1º A distribuidora pode dilatar o período de ajustes mediante solicitação fundamentada do consumidor.

"§ 2º Para as situações de que trata o inciso I, a distribuidora deve calcular e informar ao consumidor os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes, sem efetuar a cobrança.

§ 3º Para as situações de que trata o inciso II, a distribuidora deve efetuar a cobrança dos menores valores entre os calculados conforme os arts. 96 e 97, informando ao consumidor os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes que passarão a ser efetivados nos termos do art. 96."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 136. "A distribuidora deve conceder um período de ajustes para adequação do fator de potência para unidades consumidoras do grupo B no início da medição da energia reativa para fins de faturamento, com duração mínima de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, objetivando permitir a adequação da unidade consumidora.

§ 1º A distribuidora deve cientificar o consumidor por escrito quanto às características e finalidades do período de ajustes, do limite para o fator de potência e sobre a possibilidade de cobrança em caso de ultrapassagem do limite permitido.

§ 2º Durante o período de ajustes, devem ser informados ao consumidor, mas não cobrados, os valores correspondentes à energia elétrica reativa excedente que seriam efetivados.

§ 3º A distribuidora pode dilatar o período de ajustes mediante solicitação fundamentada do consumidor.

§4º A duração do período de ajustes começa a ser contada após a cientificação prevista no § 1º ."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção II
Da Aferição de Medidores

Art. 137. A distribuidora deve realizar, em até 30 (trinta) dias, a aferição dos medidores e demais equipamentos de medição, solicitada pelo consumidor.

§ 1º A distribuidora pode agendar com o consumidor no momento da solicitação ou informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada e o horário previsto para a realização da aferição, de modo a possibilitar o seu acompanhamento pelo consumidor.

§ 2º A distribuidora deve entregar ao consumidor o relatório de aferição, informando os dados do padrão de medição utilizado, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e os esclarecimentos quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico.

§ 3º O consumidor pode, no prazo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento da comunicação do resultado da distribuidora, solicitar posterior aferição do equipamento de medição pelo órgão metrológico, devendo a distribuidora informar previamente ao consumidor os custos de frete e de aferição e os prazos relacionados, vedada a cobrança de demais custos.

§ 4º Caso as variações excedam os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação metrológica vigente, os custos devem ser assumidos pela distribuidora, e, caso contrário, pelo consumidor.

§ 5º Quando não for efetuada a aferição no local da unidade consumidora pela distribuidora, esta deve acondicionar o equipamento de medição em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, e encaminhá-lo por meio de transporte adequado para aferição em laboratório, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor.

§ 6º No caso do § 5º, a aferição do equipamento de medição deve ser realizada em local, data e hora, informados com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência ao consumidor, para que este possa, caso deseje, acompanhar pessoalmente ou por meio de representante legal.

"§ 7º A aferição do equipamento de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 8º O consumidor pode solicitar, antes da data previamente informada pela distribuidora, uma única vez, novo agendamento para realização da aferição do equipamento de medição.

§ 9º Caso o consumidor não compareça na data previamente informada, faculta-se à distribuidora seguir cronograma próprio, devendo enviar ao consumidor, em até 30 (trinta) dias, o relatório de aferição.

§ 10. A distribuidora não deve cobrar a título de custo de frete de que trata o § 3º valor superior ao cobrado pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na modalidade "PAC".

"§ 11 Os prazos para encaminhamento do relatório de aferição ao consumidor ficam suspensos quando a aferição for realizada por órgão metrológico, continuando a ser computados após o recebimento do relatório pela distribuidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção III
Das Diretrizes para a Adequada Prestação dos Serviços

Art. 138. A distribuidora é obrigada a fornecer energia elétrica aos interessados cujas unidades consumidoras, localizados na área concedida ou permitida, sejam de caráter permanente e desde que suas instalações elétricas satisfaçam às condições técnicas de segurança, proteção e operação adequadas, ressalvadas as exceções previstas na legislação aplicável.

Art. 139. A distribuidora deve observar o princípio da isonomia nas relações com os consumidores.

Art. 140. A distribuidora é responsável, além das obrigações que precedem o início do fornecimento, pela prestação de serviço adequado a todos os seus consumidores, assim como pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, assim como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço, observado o disposto no Capítulo XIV, a sua interrupção:

I – em situação emergencial, assim caracterizada a deficiência técnica ou de segurança em instalações de unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou, ainda, o caso fortuito ou de força maior; ou

II – após prévia notificação, por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações de unidade consumidora, ou pelo inadimplemento do consumidor, considerado o interesse da coletividade.

§ 4º Pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, a distribuidora deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL, facultada a aplicação de descontos sobre esses valores, desde que as reduções não impliquem pleitos compensatórios posteriores quanto à recuperação do equilíbrio econômico-financeiro e seja observada a isonomia.

Art. 141. As alterações das normas e padrões técnicos da distribuidora devem ser comunicadas aos consumidores, fabricantes, distribuidores, comerciantes de materiais e equipamentos padronizados, técnicos em instalações elétricas e demais interessados, por meio de jornal de grande circulação.

Parágrafo único. Adicionalmente, faculta-se à distribuidora comunicar as alterações por outros meios que permitam a adequada divulgação e orientação.

Art. 142. A distribuidora deve comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, a necessidade de proceder às correções pertinentes, quando constatar deficiência não emergencial na unidade consumidora, em especial no padrão de entrada de energia elétrica, informando-lhe o prazo para regularização e o disposto no § 1º.

§ 1º A inexecução das correções pertinentes no prazo informado pela distribuidora enseja a suspensão do fornecimento, conforme disposto no inciso II do art. 171.

§ 2º Caracteriza deficiência na unidade consumidora, o não atendimento às normas e padrões técnicos vigentes à época da sua primeira ligação.

Art. 143. A distribuidora deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a:

I – informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização;

II – divulgar os direitos e deveres específicos do consumidor de energia elétrica;

III – orientar sobre a utilização racional da energia elétrica;

IV – manter atualizado o cadastro das unidades consumidoras;

V – informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre a importância do cadastramento da existência de equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, conforme previsto no § 7º do art. 27; e

VI – divulgar outras orientações por determinação da ANEEL.

Art. 144. A distribuidora deve promover, de forma permanente, ações de combate ao uso irregular da energia elétrica.

Seção IV
Do Cadastro

Art. 145. A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro individual relativo a todas as suas unidades consumidoras e armazenar, no mínimo:

I – quanto à identificação do consumidor:

a) nome completo, conforme cadastro da Receita Federal;

“b) Cadastro de Pessoa Física – CPF e Carteira de Identidade ou outro documento de identificação oficial com foto ou ainda o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas; e”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

c) se pessoa jurídica, número da inscrição no CNPJ.

II – número ou código de referência da unidade consumidora;

III – endereço da unidade consumidora, incluindo o nome do Município;

IV – classe e subclasse da unidade consumidora, com o código da CNAE, quando houver;

V – data da primeira ligação da unidade consumidora e do início do fornecimento;

VI – data do encerramento da relação contratual;

VII – tensão contratada;

VIII – potência disponibilizada;

IX – carga instalada declarada ou prevista no projeto de instalações elétricas;

X – valores de demanda de potência e de energia elétrica ativa, expressos em contrato, quando for o caso;

XI – informações relativas aos sistemas de medição de demandas de potência e de consumos de energia elétrica ativa e reativa, de fator de potência e, na falta destas medições, o critério de faturamento;

XII – históricos de leitura e de faturamento, arquivados em meio magnético, com as alíquotas referentes a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, possibilitando, inclusive, o gerenciamento dos débitos contraídos por consumidores que não mais possuam, em sua área de concessão, unidade consumidora sob sua responsabilidade;

XIII – registros das solicitações de informação, serviços, sugestões, reclamações e denúncias, com os respectivos números de protocolo, contendo o horário e data da solicitação e das providências adotadas, conforme regulamentação específica;

XIV – registros dos créditos efetuados na fatura em função de eventual violação dos indicadores e prazos estabelecidos;

XV – registros do valor cobrado, referente aos serviços cobráveis previstos nesta Resolução, o horário e data da execução dos serviços;

XVI – código referente à tarifa aplicável;

XVII – informações referentes as inspeções/intervenções da distribuidora nos equipamentos de medição, violação de selos e lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos;

XVIII – informações referentes a cobranças resultantes de deficiência na medição ou de procedimento irregular;

XIX – contratos firmados com consumidor cuja unidade consumidora pertença ao grupo A; e

XX – registros referentes aos atendimentos realizados que motivaram a instalação de uma única medição, na ocorrência da situação prevista no parágrafo único do art. 74, para fins de fiscalização.

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar, para consulta em tempo real, os dados referidos no inciso XII relativos aos últimos 13 (treze) ciclos de faturamento.

§ 2º As informações contidas no cadastro devem ser armazenadas pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos de faturamento, sendo que, até que haja autorização expressa da ANEEL, as distribuidoras de energia elétrica devem organizar e manter, desde abril de 2002, o cadastro e os históricos de leitura e de faturamento da classe residencial, devendo, após autorização, manter apenas os dados referentes a abril de 2002.

"§ 3º A distribuidora deve manter os processos de ressarcimento de danos elétricos de que trata o Capítulo XVI em registro eletrônico ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses, contados da solicitação do consumidor."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

"§ 4º A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro de unidades consumidoras classificadas nas subclasses residencial baixa renda, relativo a cada família, inclusive as de habitação multifamiliar, com as seguintes informações:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – nome;

II – Número de Identificação Social – NIS;

III – CPF e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto, e apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas;

IV – se a família é indígena ou quilombola;

"V – relatório e atestado subscrito por profissional médico; e

VI – Número do Benefício – NB."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

Seção V
Da Validação dos Critérios de Elegibilidade para Aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE

Art. 146. "A comprovação do atendimento aos critérios de elegibilidade à concessão da TSEE deve seguir procedimento estabelecido em resolução específica."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 431, de 29.03.2011)

Seção VI
Do Calendário

Art. 147. A distribuidora deve organizar e manter atualizado o calendário com as datas fixadas para a leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura, assim como de eventual suspensão do fornecimento.

Seção VII
Da Qualidade do Atendimento Comercial

Art. 148. A qualidade do atendimento comercial deve ser aferida por meio dos padrões de atendimento comercial, indicados na tabela do Anexo III.

Art. 149. O período de apuração dos padrões de atendimento comercial da distribuidora deve ser mensal, considerando todos os atendimentos realizados no período às unidades consumidoras.

"Parágrafo único. Consideram-se como realizados todos os atendimentos efetivamente prestados aos consumidores no mês de apuração, independentemente da data de solicitação expressa ou tácita do consumidor."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 150. Os padrões de atendimento comercial da distribuidora devem ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que considerem desde o nível de coleta de dados do atendimento até sua transformação e armazenamento.

Parágrafo único. Os registros dos atendimentos comerciais devem ser mantidos na distribuidora por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da ANEEL.

Art. 151. "O não cumprimento dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial definidos no art. 148 obriga a distribuidora a calcular e efetuar crédito ao consumidor, em sua fatura de energia elétrica, em até dois meses após o mês de apuração, conforme a seguinte equação:"

$$Crédito = \left(\frac{EUSD}{730}\right) \times \left(\frac{Pv}{Pp}\right) \times 100$$

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

onde:

Pv = Prazo verificado do atendimento comercial;

Pp = Prazo normativo do padrão de atendimento comercial;

"EUSD = Encargo de uso do sistema de distribuição relativo ao mês de apuração;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

730 = Número médio de horas no mês.

§ 1º Quando ocorrer violação de mais de um padrão de atendimento comercial no mês, ou, ainda, em caso de violação do mesmo padrão comercial, mais de uma vez, deve ser considerada a soma dos créditos calculados para cada violação individual no período de apuração.

§ 2º O valor total a ser creditado ao consumidor, no período de apuração, deve ser limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição.

"§ 3º Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, considera-se que o prazo foi violado ainda que o serviço seja executado em dias não úteis imediatamente subsequentes ao término do prazo.

§ 4º Para os atendimentos comerciais com prazo em dias úteis, a contabilização do Pv deve ser realizada considerando-se a soma do prazo regulamentar com os dias corridos a partir do dia imediatamente subsequente ao do vencimento do prazo até o dia da efetiva execução do atendimento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 152. "Nos casos de suspensão indevida do fornecimento, conforme disposto no art. 174, a distribuidora deve calcular e efetuar crédito ao consumidor em sua fatura de energia elétrica em até dois meses após o mês de apuração, conforme a seguinte equação:"

$$Crédito = \left(\frac{EUSD}{730} \right) \times T \times 100$$

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

onde:

"EUSD = Encargo de uso do sistema de distribuição relativo ao mês de apuração;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

730 = Número médio de horas no mês;

"T = Tempo compreendido entre o início da suspensão indevida e o restabelecimento do fornecimento, em horas e centésimos de horas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Descumprido o prazo regulamentar para a religação da unidade consumidora, o valor a ser creditado ao consumidor deve ser o maior valor entre o crédito calculado para a suspensão indevida e o crédito calculado pela violação do prazo de religação.

§ 2º O valor total a ser creditado ao consumidor deve ser limitado a 10 (dez) vezes o valor do encargo de uso do sistema de distribuição.

Art. 153. Para efeito de aplicação do que dispõem os arts. 151 e 152, na hipótese de não cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos para os padrões de atendimento comercial, devem ser consideradas as seguintes disposições:

I – em caso de unidade consumidora sem histórico de faturamento, devem ser utilizados os valores do primeiro ciclo completo de faturamento para o cálculo do encargo de uso do sistema de distribuição, devendo o crédito ao consumidor ser efetuado no faturamento subsequente;

"II – no caso dos serviços descritos nos arts. 32, 34 e 37, o crédito deve ser calculado e disponibilizado ao titular da unidade consumidora atendida;

III – quando se tratar de empreendimentos de múltiplas unidades, o cálculo e o crédito deve ser realizado para cada unidade consumidora;

IV – no caso de consumidor inadimplente, os valores a ele creditados podem ser utilizados para abater débitos vencidos, desde que não haja manifestação em contrário por parte do consumidor;

V – quando o valor a ser creditado ao consumidor exceder o valor a ser faturado, o crédito remanescente deve ser realizado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo crédito possível em cada ciclo, ou ainda, pago através de depósito em conta-corrente, cheque nominal ou ordem de pagamento, conforme opção do consumidor;

VI – a violação dos prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial deve ser desconsiderada para efeito de eventual crédito ao consumidor, quando for motivada por caso fortuito, de força maior ou se for decorrente da existência de situação de calamidade pública decretada por órgão competente, desde que comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL; e

VII – a distribuidora deve manter registro para uso da ANEEL com, no mínimo, os seguintes dados:

a) nome do consumidor favorecido;

b) número da unidade consumidora;

c) endereço da unidade consumidora;

d) mês referente à constatação da violação;

e) importância individual creditada ao consumidor; e

f) valores apurados dos padrões de atendimento comercial violados."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 154. "A distribuidora deve enviar mensalmente à ANEEL, até o último dia útil do segundo mês de apuração subsequente ao mês de apuração, o extrato da apuração dos padrões dos indicadores comerciais de todas as unidades consumidoras, conforme modelo disposto no Anexo III, com as seguintes informações:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – número de atendimentos realizados no período de apuração;

II – prazo médio de atendimento;

III – número de atendimentos realizados acima dos prazos regulamentares; e

"IV – valores creditados aos consumidores, ainda que não tenham sido efetivamente faturados em função do disposto nos incisos I a III do art. 153 ou que tenha sido necessário a utilização de vários ciclos de faturamento nos termos do inciso V do art. 153.

Parágrafo único. Para os atendimentos comerciais com prazo regulamentado em dias úteis, quando o serviço for executado em fim de semana ou feriado, o prazo deve ser contabilizado como se a execução tivesse sido realizada no dia útil subsequente."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 155. A distribuidora deve certificar o processo de coleta dos dados e apuração dos padrões de atendimento comercial estabelecidos nesta Resolução, de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.

Seção VIII
Do Tratamento das Reclamações

Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.

Art. 157. A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

I – quantidade de reclamações recebidas;

II – quantidade de reclamações procedentes;

III – quantidade de reclamações improcedentes; e

IV – prazo médio de solução das reclamações procedentes.

§ 1º Devem ser computadas as reclamações efetuadas por todos os meios disponibilizados pela distribuidora, tais como central de teleatendimento, postos fixos de atendimento, internet e correspondências.

§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

§ 3º A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente quando do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento.

§ 4º O prazo de solução de uma reclamação é o período compreendido entre o momento do recebimento da reclamação e a sua solução por parte da distribuidora, observados ainda os procedimentos dispostos em relação aos tipos de reclamações tratadas por regulamentação específica, sendo expresso em horas e centésimos de hora.

§ 5º Nos casos onde a reclamação do consumidor implicar a realização de um serviço por parte da distribuidora, pode se considerar a própria execução do serviço como a solução da

reclamação, desde que não haja disposição em regulamentação específica sobre a necessidade de resposta formal ao consumidor.

§ 6º A contagem do prazo de solução da reclamação pode ser suspensa sempre que houver previsão em regulamentação específica, devendo ser devidamente fundamentada e informada ao consumidor.

§ 7º Quando o consumidor reclamar reiteradas vezes sobre o mesmo objeto, antes da solução da distribuidora, deverá ser considerada, para apuração das informações, apenas a primeira reclamação.

Art. 158. A partir das informações apuradas pela distribuidora, serão calculados os indicadores anuais, a seguir discriminados:

I – Duração Equivalente de Reclamação (DER), utilizando-se a seguinte fórmula:

$$DER = \frac{\sum_{i=1}^{n} \mathrm{Re}\,clamações_\mathrm{Pr}\,ocedentes(i) \times PMS(i)}{\sum_{i=1}^{n} \mathrm{Re}\,clamações_\mathrm{Pr}\,ocedentes(i)}$$

“II – Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), utilizando-se a seguinte fórmula:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

$$FER = \frac{\sum_{i=1}^{n} \mathrm{Re}\,clamações_\mathrm{Pr}\,ocedentes(i)}{Ncons} \times 1000$$

onde:

Reclamações_Procedentes (i) = Quantidade de reclamações procedentes dos consumidores do tipo “i” solucionadas pela distribuidora no período de apuração;

PMS(i) = Prazo Médio de Solução das reclamações procedentes do tipo “i” no período de apuração, expresso em horas e centésimos de horas;

i = Tipo de Reclamação, conforme “n” tipos possíveis definidos na tipologia do Anexo I;

Ncons = Número de consumidores da distribuidora, no final do período de apuração, coletado pelo Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado para Regulação Econômica - SAMP ou outro que vier a substituí-lo.

“Parágrafo único. Na apuração dos indicadores não deverão ser computados os tipos de reclamação referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 159. As metas anuais para os indicadores DER e FER e a metodologia para sua definição serão estabelecidas em resolução específica, podendo ser redefinidas no ano correspondente à revisão periódica das tarifas.

Parágrafo único. No estabelecimento e redefinição de metas, será aplicada a técnica de análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos encaminhados à ANEEL.

Art. 160. Em caso de descumprimento das metas anuais estabelecidas, a distribuidora incorrerá no pagamento de multa, conforme procedimentos estabelecidos na Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004.

Art. 161. Para efeito de imposição de penalidade, quando da violação das metas estabelecidas, serão consideradas as seguintes disposições:

I – do montante da penalidade, resultante da violação das metas do indicador DER, referente ao período de apuração, deverão ser descontados os valores creditados aos consumidores relativos à violação individual do prazo de resposta à reclamação do consumidor, conforme disposto em regulamentação específica, desde que esses valores já tenham sido devidamente creditados aos consumidores e comprovados pela distribuidora;

"II – a penalidade total consistirá na soma das penalidades pela violação dos indicadores DER e FER, sendo avaliada anualmente no ano civil subsequente aos valores apurados; e

III – o início da aplicação de penalidades será estabelecido em resolução específica, nos termos do art. 159."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 162. "A distribuidora deve encaminhar à ANEEL as informações de que trata o art. 157 até o último dia útil do segundo mês subsequente ao período de apuração."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Os indicadores relativos ao atendimento das reclamações dos consumidores deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis que contemplem desde o momento da realização da reclamação por parte do consumidor até a transformação desses dados em indicadores, em especial quanto à classificação das reclamações como procedentes e improcedentes.

§ 2º A retificação de informações encaminhadas deve ser devidamente justificada pela distribuidora.

"§ 3º A distribuidora deve implantar a Norma "ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES" e certificar o processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 163. Os registros e documentos relativos às reclamações recebidas e às soluções adotadas devem permanecer arquivados na distribuidora, à disposição da fiscalização da ANEEL, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

CAPÍTULO XIII
DAS RESPONSABILIDADES DO CONSUMIDOR

Seção I
Dos Distúrbios no Sistema Elétrico

Art. 164. "Quando o consumidor utilizar em sua unidade consumidora, à revelia da distribuidora, carga ou geração susceptível de provocar distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição, ou ainda a instalações e equipamentos elétricos de outros consumidores, a distribuidora deve exigir o cumprimento das seguintes medidas:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

I – instalação de equipamentos corretivos na unidade consumidora, no prazo informado pela distribuidora, ou o pagamento do valor das obras necessárias no sistema elétrico, destinadas à correção dos efeitos desses distúrbios; e

"II – ressarcimento à distribuidora de indenizações por danos a equipamentos elétricos acarretados a outros consumidores, que, comprovadamente, tenham decorrido do uso da carga ou geração provocadora dos distúrbios."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 1º Na hipótese do inciso I do *caput*, a distribuidora é obrigada a comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada quanto:

I – às obras que realizará e o necessário prazo de conclusão, fornecendo, para tanto, o respectivo orçamento detalhado; e

II – ao prazo para a instalação de equipamentos corretivos na unidade consumidora, cujo descumprimento enseja a suspensão do fornecimento, conforme disposto no inciso III do art. 171.

§ 2º No caso referido no inciso II do *caput*, a distribuidora é obrigada a comunicar ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, a ocorrência dos danos, assim como a comprovação das despesas incorridas, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis, garantindo-lhe o direito à ampla defesa e o contraditório.

Seção II
Do Aumento de Carga

Art. 165. "O consumidor deve submeter previamente à apreciação da distribuidora o aumento da carga ou da geração instalada que exigir a elevação da potência injetada ou da potência demandada, com vistas à verificação da necessidade de adequação do sistema elétrico, observados os procedimentos dispostos nesta Resolução."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção III
Da Diligência além do Ponto de Entrega

Art. 166. É de responsabilidade do consumidor, após o ponto de entrega, manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora.

§ 1º As instalações internas que ficarem em desacordo com as normas e padrões a que se referem as alíneas “a” e “b” do inciso I do art. 27, vigentes à época da primeira ligação da unidade consumidora, devem ser reformadas ou substituídas pelo consumidor.

§ 2º Na hipótese de a distribuidora constatar o disposto no § 1º, ela deve notificar o consumidor na forma do art. 142.

Art. 167. O consumidor é responsável:

I – pelos danos causados a pessoas ou bens, decorrentes de defeitos na sua unidade consumidora, em razão de má utilização e conservação das instalações ou do uso inadequado da energia;

II – pelas adaptações na unidade consumidora, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição decorrentes de mudança de grupo tarifário, exercício de opção de faturamento ou fruição do desconto tarifário referido no art. 107;

III – pelos danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da distribuidora, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou deficiência técnica da unidade consumidora; e

“IV – pela custódia dos equipamentos de medição ou do TCCI da distribuidora, na qualidade de depositário a título gratuito, quando instalados no interior de sua propriedade.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Parágrafo único. A responsabilidade por danos causados aos equipamentos de medição externa não pode ser atribuída ao consumidor, salvo nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada.

CAPÍTULO XIV
DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

“Seção I
Da Ausência de Relação de Consumo, Contrato ou Outorga para Distribuição de Energia Elétrica”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 168. A distribuidora deve interromper o fornecimento, de forma imediata, quando constatada ligação clandestina que permita a utilização de energia elétrica, sem que haja relação de consumo.

“Parágrafo único. Quando por responsabilidade exclusiva do consumidor inexistir contrato vigente, a distribuidora deve efetuar a suspensão do fornecimento, observadas as condições estabelecidas no art. 71.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 169. Quando constatado o fornecimento de energia elétrica a terceiros por aquele que não possua outorga federal para distribuição de energia elétrica, a distribuidora deve interromper, de forma imediata, a interligação correspondente, ou, havendo impossibilidade técnica, suspender o fornecimento da unidade consumidora da qual provenha a interligação.

Seção II
Da Situação Emergencial

Art. 170. A distribuidora deve suspender imediatamente o fornecimento quando for constatada deficiência técnica ou de segurança na unidade consumidora que caracterize risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico.

§ 1º Incorrem na hipótese prevista no *caput.*

“I - o descumprimento do disposto no art. 165, quando caracterizado que o aumento de carga ou de geração prejudica o atendimento a outras unidades consumidoras; e”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

II - a prática dos procedimentos descritos no art. 129, quando não seja possível a verificação e regularização imediata do padrão técnico e de segurança pertinente.

§ 2º Nas hipóteses de que tratam os incisos I e II do § 1º, a distribuidora deve informar o motivo da suspensão ao consumidor, de forma escrita, específica e com entrega comprovada, sem prejuízo do disposto no § 3º do art. 173.

Seção III
Da Suspensão Precedida de Notificação

Art. 171. Faculta-se à distribuidora suspender o fornecimento por razões de ordem técnica ou de segurança na unidade consumidora, precedida da notificação prevista no art. 173, nos seguintes casos:

I – pelo impedimento de acesso para fins de leitura, substituição de medidor e inspeções, devendo a distribuidora notificar o consumidor até o terceiro ciclo de faturamento seguinte ao início do impedimento;

II – pela inexecução das correções indicadas no prazo informado pela distribuidora, quando da constatação de deficiência não emergencial na unidade consumidora, em especial no padrão de entrada de energia elétrica; ou

III – pela inexecução das adequações indicadas no prazo informado pela distribuidora, quando, à sua revelia, o consumidor utilizar na unidade consumidora carga que provoque distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição, ou ainda às instalações e equipamentos elétricos de outros consumidores.

Parágrafo único. A notificação de que trata o inciso I, sem prejuízo da prevista no art. 87, deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura.

Art. 172. A suspensão por inadimplemento, precedida da notificação prevista no art. 173, ocorre pelo:

I – não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica;

II – não pagamento de serviços cobráveis, previstos no art. 102;

III – descumprimento das obrigações constantes do art. 127; ou

"IV – inadimplemento que determine o desligamento do consumidor livre ou especial da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, conforme regulamentação específica.

V - não pagamento de prejuízos causados nas instalações da distribuidora, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 1º Na hipótese dos incisos I a IV, a apresentação da quitação do débito à equipe responsável, no momento precedente à suspensão do fornecimento, obsta sua efetivação, ainda que se trate de quitação intempestiva, ressalvada, nesta hipótese, a cobrança do consumidor pelo serviço correspondente à visita técnica.

§ 2º É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

§ 3º Para as unidades consumidoras classificadas nas Subclasses Residencial Baixa Renda deve ocorrer com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre a data de vencimento da fatura e a data da suspensão do fornecimento.

"§ 4º Após a notificação de que trata o art. 173 e, caso não efetue a suspensão do fornecimento, a distribuidora deve incluir em destaque nas faturas subsequentes a informação sobre a possibilidade da suspensão durante o prazo estabelecido no § 2º.

§ 5º A distribuidora deve adotar o horário de 8h às 18h, em dias úteis, para a execução da suspensão do fornecimento da unidade consumidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção IV
Da Notificação

Art. 173. Para a notificação de suspensão do fornecimento à unidade consumidora, prevista na seção III deste Capítulo, a distribuidora deve observar as seguintes condições:

“I – a notificação seja escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de:”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou

b) 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento.

II – a informação do prazo para encerramento das relações contratuais, conforme disposto no art. 70; e

“III – a informação da cobrança do custo de disponibilidade, conforme disposto no art. 99.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 1º A notificação a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo deve ser feita ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual/Distrital, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§ 2º A notificação a consumidor titular de unidade consumidora, devidamente cadastrada junto à distribuidora, onde existam pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, deve ser feita de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§ 3º Na suspensão imediata do fornecimento, motivada pela caracterização de situação emergencial, a distribuidora deve notificar o consumidor a respeito do disposto nos incisos II e III deste artigo, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

Seção V
Da Suspensão Indevida

Art. 174. A suspensão do fornecimento é considerada indevida quando o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite prevista na notificação para suspensão do fornecimento ou, ainda, quando a suspensão for efetuada sem observar o disposto nesta Resolução.

Seção VI
Da Religação à Revelia

Art. 175. “A religação da unidade consumidora à revelia da distribuidora enseja nova suspensão do fornecimento de forma imediata, assim como a possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores homologados pela ANEEL, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas nessa Resolução.

§ 1º A cobrança do custo administrativo de que trata o caput se dá com a comprovação da ocorrência mediante a emissão do TOI ou por meio de formulário próprio da distribuidora, devendo constar no mínimo as seguintes informações:

I - identificação do consumidor;

II - endereço da unidade consumidora;

III - código de identificação da unidade consumidora;

IV - identificação e leitura do medidor;

V - data e hora da constatação da ocorrência; e

VI - identificação e assinatura do funcionário da distribuidora.

§ 2º O formulário deve ser emitido em no mínimo 2 (duas) vias, devendo uma via ser entregue ao consumidor.

§ 3º Quando a distribuidora apenas proceder com o desligamento do disjuntor da unidade consumidora para a suspensão do fornecimento, somente poderá cobrar o valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do custo administrativo de inspeção homologado pela ANEEL."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção VII
Da Religação da Unidade Consumidora

Art. 176. A distribuidora deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos, contados ininterruptamente:

I – 24 (vinte e quatro) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área urbana;

II – 48 (quarenta e oito) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área rural;

III – 4 (quatro) horas, para religação de urgência de unidade consumidora localizada em área urbana; e

IV – 8 (oito) horas, para religação de urgência de unidade consumidora localizada em área rural.

§ 1º Constatada a suspensão indevida do fornecimento, a distribuidora fica obrigada a efetuar a religação da unidade consumidora, sem ônus para o consumidor, em até 4 (quatro) horas da constatação, independentemente do momento em que esta ocorra, e creditar-lhe, conforme disposto nos arts. 151 e 152, o valor correspondente.

§ 2º A contagem do prazo para a efetivação da religação deve ser:

I – para religação normal:

a) a partir da comunicação de pagamento pelo consumidor, obrigando-se o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação; ou

b) a partir da baixa do débito no sistema da distribuidora.

II – para religação de urgência, a partir da solicitação, obrigando-se o consumidor a comprovar a quitação dos débitos no momento da religação.

"§ 3º Para a execução da religação de unidade consumidora, a distribuidora deve adotar, no mínimo, o horário previsto no § 5º do art. 172."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

"§ 4º A contagem dos prazos para religação se inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou com a solicitação para a religação quando estas ocorrerem em dias úteis, entre 8h e 18h.

§ 5º Quando a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou a solicitação para a religação ocorrerem após as 18h ou em dia não útil, o início da contagem dos prazos se dá a partir das 8h da manhã do dia útil subsequente."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"§ 6º Quando da comunicação de pagamento ou da solicitação para a religação, a distribuidora deve informar ao consumidor interessado os valores, prazos para execução do serviço, assim como o período do dia em que são realizados os serviços relativos à religação normal e de urgência."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

CAPÍTULO XV
DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Seção I
Da Estrutura de Atendimento Presencial

Art. 177. Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o consumidor que se deslocar de seu Município.

Art. 178. A distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os Municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica.

§ 1º Caso a sede municipal não esteja localizada em sua área de concessão ou permissão, a distribuidora é obrigada a implantar posto de atendimento presencial somente se atender no Município mais que 2.000 (duas mil) unidades consumidoras.

§ 2º Independentemente do disposto no § 1º deste artigo, toda distribuidora deve dispor de, pelo menos, 1 (um) posto de atendimento em sua área de concessão ou permissão.

§ 3º A estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao consumidor o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

§ 4º O atendimento presencial deve se dedicar exclusivamente às questões relativas à prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.

§ 5º Além da estrutura mínima definida neste artigo, fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento, assim como expandir a estrutura de atendimento presencial.

§ 6º Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, observada a disponibilidade horária definida no art. 180, assim como a regularidade e praxe de sua localização.

"§ 7º A distribuidora poderá submeter para avaliação da ANEEL, junto com o encaminhamento das informações iniciais para sua revisão tarifária, conforme cronograma estabelecido pelo PRORET, proposta específica para implantação de postos de atendimento presencial nos casos de conurbação entre Municípios e nos casos de que trata o §1º, com as respectivas justificativas técnicas e econômicas e, no caso das concessionárias, com o relatório de avaliação do Conselho de Consumidores, sendo a proposta incluída na Audiência Pública que irá tratar da respectiva revisão tarifária."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 179. A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deve observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 45 (quarenta e cinco) minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

Art. 180. O horário de atendimento disponibilizado ao público nos postos de atendimento presencial definidos no art. 178, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, devem ser estabelecidos anualmente, observando no mínimo:

I – 8 (oito) horas semanais em Municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras; e

II – 4 (quatro) horas diárias em Municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras; e

III – 8 (oito) horas diárias em Municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras.

"§1º Os horários de atendimento disponibilizados ao público em cada Município devem ser regulares, previamente informados e afixados à entrada de todo posto de atendimento.

§2º Para os postos de atendimento, além do quantitativo mínimo definido no art. 178 e para formas adicionais e alternativas de atendimento, a distribuidora pode adotar frequências e horários diferentes dos estabelecidos neste artigo, observado o disposto no §1º deste artigo e no art. 179."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 181. Os postos de atendimento presencial devem dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

I – exemplar desta Resolução;

II – normas e padrões da distribuidora;

III – tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data da Resolução que os houver homologado;

IV – tabela com as tarifas em vigor homologadas pela ANEEL, informando número e data da Resolução que as houver homologado;

V – formulário padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações;

VI – tabela informando e oferecendo no mínimo 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês, para escolha do consumidor; e

VII – os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento da distribuidora e da ANEEL e, quando houver, da ouvidoria da distribuidora e da agência estadual conveniada.

Parágrafo único. Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer gratuitamente exemplar desta Resolução.

Art. 182. A distribuidora deve implantar estrutura própria de arrecadação nos Municípios que não dispuserem de agentes arrecadadores que permitam aos consumidores o pagamento de suas faturas de energia elétrica.

Parágrafo único. Na situação prevista no *caput*, o serviço de arrecadação deve ser realizado mensalmente, no mínimo, nos dias referentes às 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento das faturas, observando-se o horário de atendimento de que trata o art. 180.

Seção II
Do Atendimento Telefônico

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

I – gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;

II – atendimento até o segundo toque de chamada;

III – acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os Municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação; e

IV – estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

§ 1º O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.

§ 2º Na ocorrência de dia ou período atípico, conforme §§ 5º e 6º do art. 189, a distribuidora não é obrigada a atender a totalidade das chamadas direcionadas para o atendimento humano em até 60 (sessenta) segundos, em conformidade ao disposto no § 2º do art. 1º da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

§ 3º Para as distribuidoras com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras, o horário de funcionamento do atendimento telefônico comercial pode ser igual ao praticado em seu horário comercial, independente da opção prevista no art. 184.

Art. 184. A implantação da Central de Teleatendimento – CTA é opcional para distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras e obrigatória para as demais.

Parágrafo único. Independente da opção prevista no *caput*, a distribuidora com até 60 (sessenta) mil unidades consumidoras deve dispor de atendimento telefônico conforme o disposto no art. 183.

Art. 185. É permitida à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

I – atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;

II – o menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;

III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;

IV – deve ser facultada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis; e

V – o menu principal pode apresentar submenus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

Art. 186. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

I – números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou

II – número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.

§ 1º Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

§ 2º O atendimento de urgência/emergência deve ser priorizado pela distribuidora, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

Art. 187. A distribuidora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico.

Parágrafo único. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

Art. 188. Para fins de cumprimento das metas de atendimento, devem ser calculados os seguintes índices:

I – índice de nível de serviço – INS, de acordo com a seguinte equação:

$$INS = \frac{Total\ de\ CA\ em\ até\ 30\,s}{Total\ de\ CR} \times 100$$

Onde: CA = Chamada atendida; e

CR = Chamada recebida.

II – índice de abandono – IAb, de acordo com a seguinte equação:

$$IAb = \frac{Total\ de\ CAb > 30s}{Total\ de\ CA + Total\ de\ CAb > 30s} \times 100$$

Onde: CAb>30s = Chamada abandonada em tempo superior a 30 segundos; e

CA = Chamada atendida.

III – índice de chamadas ocupadas – ICO, de acordo com a seguinte equação:

$$ICO = \frac{Total\ de\ CO}{Total\ de\ COf} \times 100$$

Onde: CO = Chamada ocupada; e COf = Chamada oferecida.

Art. 189. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante é mensurada por indicadores diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos a cada 30 (trinta) minutos, conforme relatório padronizado e definido no Anexo II desta Resolução.

"§ 1º O índice diário é determinado pela média ponderada dos índices apurados a cada 30 (trinta) minutos, no período compreendido entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

§ 2º O índice mensal é determinado pela média ponderada dos índices diários, no período compreendido entre 00 h do primeiro dia e 23h 59min 59s do último dia do mês em análise.

§ 3º Na determinação do índice diário e do índice mensal dos indicadores mencionados nos incisos I, II e III do art. 188, deve-se utilizar como fator de ponderação o denominador das respectivas equações.

§ 4º Na ocorrência de dia atípico, conforme § 5º deste artigo, os registros observados nesse dia não devem ser considerados para o cálculo dos indicadores mensais mencionados no art. 188.

§ 5º Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

§ 6º Caracteriza-se como período atípico o intervalo de 30 (trinta) minutos, mensurado conforme Anexo II, que apresentar volume de chamadas recebidas fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão, os quais devem ser calculados para cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

§ 7º Para fins de fiscalização, é considerado somente o índice mensal, servindo o índice diário para monitoramento da qualidade do atendimento.

Art. 190. A distribuidora deve cumprir com os seguintes índices de qualidade:

I – índice de nível de serviço – INS ≥ 85% (maior ou igual a oitenta e cinco por cento);

II – índice de abandono – IAb ≤ 4% (menor ou igual a quatro por cento); e

III – índice de chamadas ocupadas – ICO ≤ 4% (menor ou igual a quatro por cento).

Parágrafo único. Em caso de outorga de novas concessões ou permissões, é admitido um período de 90 (noventa) dias para o início do cumprimento do disposto nesta seção, a contar da data de assinatura do contrato de concessão ou permissão.

Art. 191. Os relatórios estabelecidos no Anexo II desta Resolução devem ser encaminhados mensalmente à ANEEL, em meio digital.

§ 1º O envio dos relatórios mencionados no *caput* deve ocorrer até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao período de apuração.

§ 2º Os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 24 (vinte e quatro) meses, em seu formato original.

Seção III
Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia

Art. 192. Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora.

Parágrafo único. O consumidor pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente à ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, diretamente à ANEEL.

Art. 193. As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico, devem ter atendimento prioritário.

Art. 194. Nos postos de atendimento presencial, a distribuidora deve prestar atendimento prioritário, com tratamento diferenciado, a pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 195. Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.

§ 2º Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do § 1º, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditagem e fiscalização, observando-se o disposto no § 2º do art. 145.

Art. 196. Toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos, podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento, independente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão ou permissão de cada distribuidora.

Art. 197. "As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas de forma imediata a as reclamações solucionadas em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data do protocolo, ressalvadas as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL.

Parágrafo único. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora ou se trate de reclamação referente a danos não elétricos, a distribuidora deve realizar contato com o consumidor, dentro do prazo a que se refere o caput, a fim de justificar e informar o prazo para solução da reclamação, o qual deve ser de no máximo 30 (trinta) dias da data do protocolo."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 198. Considera-se a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação, caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao consumidor.

Art. 199. Sempre que solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve informar, por escrito, em até 30 (trinta) dias, a relação de todos os registros de atendimento prestados a esse consumidor, observado o prazo máximo estabelecido no § 2º do art. 145, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I – número do protocolo do atendimento;

II – classificação do atendimento conforme tipologia definida no Anexo I;

III – avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pela distribuidora;

IV – datas de solicitação do atendimento e de solução por parte da distribuidora, tempo total transcorrido e prazo regulamentar para realização do atendimento;

V – providências adotadas pela distribuidora;

VI – valores creditados na fatura pela violação do prazo regulamentar e mês de referência do crédito, quando for o caso; e

VII – demais informações julgadas necessárias pela distribuidora.

Art. 200. No caso de indeferimento de uma solicitação, reclamação, sugestão ou denúncia do consumidor, a distribuidora deve apresentar as razões detalhadas do indeferimento, informando ao consumidor sobre o direito de formular reclamação à ouvidoria da distribuidora, quando existir, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL.

Parágrafo único. A informação de que trata o *caput* deve ser feita por escrito, sempre que houver disposição regulamentar específica ou sempre que solicitado pelo consumidor.

Seção IV
Da Ouvidoria

Art. 201. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora**,** ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora, quando houver, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

Parágrafo único. A ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de contatar diretamente a agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, a ANEEL, caso persista discordância.

Art. 202. Quando não for oferecido o serviço de ouvidoria pela distribuidora, as solicitações e reclamações de que trata o art. 201 podem ser apresentadas diretamente à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, diretamente à ANEEL.

CAPÍTULO XVI
DO RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

Seção I
Da Abrangência

Art. 203. As disposições deste Capítulo se aplicam, exclusivamente, aos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV.

"Parágrafo Único. Não compete às agências estaduais conveniadas e à ANEEL analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado, assim como as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade da distribuidora nesses casos."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Seção II
Das Condições para a Solicitação de Ressarcimento

Art. 204. O consumidor tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos:

I – data e horário prováveis da ocorrência do dano;

II – informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal;

III – relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e

IV – descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo.

"V – informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

§ 1º A solicitação de ressarcimento pode ser efetuada por meio de atendimento telefônico, diretamente nos postos de atendimento presencial, via internet ou outros canais de comunicação disponibilizados pela distribuidora.

§ 2º Para cada solicitação de ressarcimento de dano elétrico, a distribuidora deve abrir um processo específico, observando-se o disposto no § 3º do art. 145.

§ 3º A obrigação de ressarcimento se restringe aos danos elétricos informados no momento da solicitação, podendo o consumidor efetuar novas solicitações de ressarcimento de danos oriundos de uma mesma perturbação, desde que observado o prazo previsto no *caput*.

"§ 4º A distribuidora, em nenhuma hipótese, pode negar-se a receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por titular, ou representante legal, de unidade consumidora citada no art. 203.

§ 5º A seu critério, a distribuidora pode receber pedido de ressarcimento de dano elétrico efetuado por representante sem procuração específica, devendo, nesses casos, o ressarcimento ser efetuado diretamente ao titular da unidade consumidora.

§ 6º Podem ser objeto de pedido de ressarcimento quaisquer equipamentos alimentados por energia elétrica conectados na unidade consumidora, sendo vedada a exigência de comprovação da propriedade do equipamento.

§ 7º No ato da solicitação, a distribuidora deve informar ao solicitante:

I – a obrigação de fornecer à distribuidora todas as informações requeridas para análise da solicitação, sempre que solicitado;

II – a obrigação de permitir o acesso aos equipamentos objeto da solicitação e à unidade consumidora de sua responsabilidade quando devidamente requisitado pela distribuidora;

III – a obrigação de não consertar o equipamento objeto da solicitação no período compreendido entre a ocorrência do dano e o fim do prazo para verificação, exceto sob prévia autorização da distribuidora.

IV – o número do protocolo da solicitação ou do processo específico;

V – os prazos para verificação, resposta e ressarcimento; e

VI – se o consumidor está ou não autorizado a consertar o equipamento sem aguardar o término do prazo para verificação;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Seção III
Dos Procedimentos

Art. 205. “No processo de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registros de ocorrências na sua rede e observando os procedimentos dispostos no Módulo 9 do PRODIST.

§ 1º O uso de transformador depois do ponto de entrega não descaracteriza o nexo de causalidade nem a obrigação de ressarcir o dano reclamado.

§ 2º Todo o processo de ressarcimento deve ocorrer sem que o consumidor tenha que se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do mesmo.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Art. 206. “A distribuidora pode fazer verificação *in loco* do equipamento danificado, solicitar que o consumidor o encaminhe para oficina por ela autorizada, ou retirar o equipamento para análise.

§ 1º O prazo máximo para realização da verificação *in loco* ou para que a distribuidora retire o equipamento para análise é de 10 (dez) dias, contados a partir da data da solicitação do ressarcimento.

§ 2º Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo de que trata o § 1º do *caput* é de 1 (um) dia útil.

§ 3º O consumidor deve permitir o acesso ao equipamento e às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado, sendo o impedimento de acesso, devidamente comprovado, motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento.

§ 4º O consumidor pode apresentar laudos e orçamentos contrapondo os emitidos por oficina credenciada, não podendo a distribuidora negar-se a recebê-los.

§ 5º Após o vencimento do prazo do § 1º do *caput* ou após a realização da verificação *in loco*, o consumidor pode alterar as características do equipamento objeto do pedido de ressarcimento, ou consertá-lo, mesmo sem autorização da distribuidora.

§ 6º No caso de verificação *in loco*, a distribuidora deve agendar com o consumidor a data e o período (matutino ou vespertino) dessa verificação, com, no mínimo, três dias úteis de antecedência, ou em prazo inferior por opção exclusiva do consumidor.

§ 7º O consumidor ou a distribuidora pode solicitar, uma única vez e com no mínimo dois dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada, novo agendamento da verificação.

§ 8º Caso nenhum representante da distribuidora compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado, a verificação não poderá ser reagendada e o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do equipamento danificado, sem que isso represente compromisso em ressarcir por parte da distribuidora.

§ 9º Ao final da verificação, o representante da distribuidora deve:

I - preencher documento que contenha as constatações, deixando cópia deste na unidade consumidora;

II - informar ao consumidor que a resposta será dada em até 15 (quinze) dias; e

III – autorizar o consumidor a consertar o equipamento sem que isso represente compromisso em ressarcir.

§ 10. Em nenhuma hipótese a distribuidora poderá fazer cobrança para realização da verificação.

§ 11. A distribuidora pode solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que:

I – as referidas oficinas devem estar localizadas no mesmo município da unidade consumidora, observando o §2º do art. 205;

II – a confirmação pelo laudo solicitado que o dano tem origem elétrica, por si só, gera obrigação de ressarcir, exceto se o mesmo também indicar que a fonte de alimentação elétrica não está danificada ou que o equipamento está em pleno funcionamento, ou ainda se a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do laudo; e

III – no caso de a distribuidora requerer a apresentação de laudo técnico de oficina em município diverso daquele escolhido pelo consumidor, esta deve arcar integralmente com os custos de transporte.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Art. 207. “A distribuidora deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio de documento padronizado, disponibilizado em até 15 (quinze) dias pelo

meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.

§ 1º O prazo a que se refere este artigo fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito e observadas as seguintes condições:

I – inicia-se a pendência a partir da data de recebimento pelo consumidor do documento que solicita as informações, comprovada por meio documental;

II – as informações requisitadas após a resposta não podem ser utilizadas para retificá-la; e

III – o consumidor deve ser cientificado, sempre que houver pendência de sua responsabilidade, que a solicitação pode ser indeferida caso esta pendência dure mais que 90 (noventa) dias consecutivos;

§ 2º O documento a que se refere o *caput* deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação da unidade consumidora e de seu titular;

II – data da solicitação, do seu número ou do processo específico;

III – informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidora da distribuidora ou à agência estadual conveniada, se houver, ou à ANEEL, com os respectivos telefones para contato;

IV – no caso de indeferimento: um dos motivos listados no Módulo 9 do PRODIST, e a transcrição do dispositivo normativo que embasou o indeferimento; e

V – no caso de deferimento: a forma de ressarcimento (conserto, substituição ou pagamento em moeda corrente) escolhida pela distribuidora e as informações necessárias ao ressarcimento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Art. 208. "No caso de deferimento, a distribuidora deve efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro.

§ 1º No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente, o consumidor pode optar por depósito em conta bancária, cheque nominal, ordem bancária ou crédito na próxima fatura.

§ 2º Somente podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor da distribuidora que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial, ficando vedada a redução do valor do ressarcimento em função da idade do equipamento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

"§ 3º O ressarcimento a ser pago em moeda corrente deve ser atualizado pelo IGP-M, no período compreendido entre o segundo dia anterior ao vencimento do prazo disposto no caput e o segundo dia anterior à data da disponibilização do ressarcimento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

§ 4º No caso de conserto ou substituição do equipamento danificado, a distribuidora pode exigir do consumidor a entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído, na unidade consumidora ou nas oficinas credenciadas.

"§ 5º Não é considerado ressarcimento o conserto parcial do bem danificado, de modo que este não retorne à condição anterior ao dano, nem o pagamento em moeda corrente em valor inferior ao conserto ou em valor inferior ao de um equipamento novo, quando o conserto for inviável.

§ 6º A distribuidora não pode exigir a nota fiscal de conserto ou de compra para efetuar o ressarcimento em moeda corrente, sendo suficiente a apresentação do orçamento do conserto ou levantamento de preços de um equipamento novo.

§ 7º O prazo a que se refere o *caput* fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, caso seja requisitada pela distribuidora informação necessária ao ressarcimento, observando-se as condições previstas nos incisos I e II do §1º do art. 207."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Art. 209. Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012

Art. 209-A "Quando solicitado pelo consumidor, a distribuidora deve fornecer cópia do processo específico do pedido de solicitação de ressarcimento de dano elétrico em até 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo único. O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Seção IV
Das Responsabilidades

Art. 210. A distribuidora responde, independente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, nos termos do art. 203.

Parágrafo único. A distribuidora só pode eximir-se do dever de ressarcir, quando:

I – comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 205;

II – o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora;

III – comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir da unidade consumidora;

"IV – o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do §1º do art. 207;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

V – comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, nos termos do art. 129, que tenha causado o dano reclamado, ou a religação da unidade consumidora à revelia; ou

VI – comprovar que o dano reclamado foi ocasionado por interrupções associadas à situação de emergência ou de calamidade pública decretada por órgão competente, desde que comprovadas por meio documental ao consumidor.

"VII – antes da resposta da distribuidora, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

Art. 211. A distribuidora deve ter norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste regulamento, podendo inclusive estabelecer:

I – o credenciamento de oficinas de inspeção e reparo;

II – o aceite de orçamento de terceiros; e

III – a reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO XVII
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I
Da Contagem dos Prazos

Art. 212. A contagem dos prazos dispostos nesta Resolução é feita de forma contínua, não se suspendendo nos feriados e fins de semana, salvo previsão em contrário.

§ 1º Os prazos começam a ser computados após a devida cientificação, efetuada no ato do atendimento ao consumidor com o fornecimento do número do protocolo, mediante notificação por escrito ou através da própria fatura ou, ainda, por outro meio previsto nesta Resolução.

§ 2º Os prazos dispostos em dias corridos ou dias úteis serão computados, excluindo o dia da cientificação e incluindo o do vencimento.

"§ 3º Considera-se prorrogado o prazo disposto em dias até o primeiro dia útil subsequente, se o vencimento cair em fim de semana ou feriado."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Seção II
Do Tratamento de Valores

Art. 213. "É vedado à distribuidora proceder ao truncamento ou arredondamento das grandezas elétricas e dos valores monetários, durante os processos de leitura e realização de cálculos.

Parágrafo único. Na fatura a ser apresentada ao consumidor, a distribuidora deve efetuar o truncamento de valores monetários com duas casas decimais e, das grandezas elétricas, com a quantidade de casas decimais significativas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Seção III
Disposições Finais e Transitórias

Art. 214. A distribuidora deve desenvolver e incluir em suas normas técnicas, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias a partir da publicação desta Resolução, opções de redes de distribuição e de padrões de entrada de energia de baixo custo para os empreendimentos habitacionais de interesse social, de que trata o art. 47.

Art. 215. Os Contratos de Fornecimento vigentes - quando celebrados entre a distribuidora local e consumidores potencialmente livres, especiais ou livres - devem ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia Regulada - CCER e, conforme o caso, por:

I – Contrato de Conexão às Instalações de Distribuição - CCD, quando o proprietário das instalações de conexão for uma distribuidora;

II – Contrato de Conexão às Instalações de Transmissão - CCT, quando o proprietário das instalações de conexão for uma concessionária de serviço público de transmissão;

III – Contratos de Uso do Sistema de Distribuição - CUSD, conforme regulamentação específica; e

IV – Contratos de Uso do Sistema de Transmissão - CUST, conforme regulamentação específica.

§ 1º Para a substituição dos Contratos de Fornecimento, nas hipóteses previstas no *caput*, devem ser observados os seguintes prazos e condições:

I – quando se tratar de consumidores potencialmente livres, em até 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, adotando-se para suas vigências o prazo restante do contrato de fornecimento ora vigente, salvo acordo diverso entre as partes; e

"II – na hipótese de não haver tarifa de uso compatível com a modalidade tarifária horária contratada por consumidor potencialmente livre, em até 180 (cento e oitenta) dias da publicação da respectiva tarifa, adotando-se como vigência o prazo restante do contrato de fornecimento em vigor, salvo acordo diverso entre as partes;"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

III – quando se tratar de consumidores especiais ou livres, no término da vigência de cada Contrato de Fornecimento, quando ocorrido após 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, sendo vedada a renovação.

§ 2º Demais Contratos de Fornecimento vigentes – quando celebrados entre consumidores e outros agentes que não sejam a distribuidora local – devem, na forma disposta pelo inciso III do § 1º, ser substituídos pelo Contrato de Compra de Energia no Ambiente de Contratação Livre - CCEAL e por:

I – Contratos de Conexão e de Uso do Sistema, obrigatoriamente, conforme o disposto nos incisos I a IV do *caput*; e

II – Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER, caso aplicável, observado o disposto pelo art. 29.

§ 3º Os Contratos de Fornecimento cuja vigência tenha prazo indeterminado devem ser substituídos em até 360 (trezentos e sessenta) dias da publicação desta Resolução.

§ 4º Enquanto os Contratos de Fornecimento e CUSD estiverem concomitantemente em vigor, deve ser utilizada a TUSD-Consumidores-Livres para a apuração da demanda de potência reativa excedente, nos termos definidos pelos arts. 96 e 97.

§ 5º A distribuidora deve, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do encerramento do Contrato de Fornecimento, encaminhar ao consumidor a minuta dos novos contratos.

"§ 6º Os Contratos de Compra de Energia de que trata a Resolução ANEEL nº 665, de 2002, devem ser substituídos pelo respectivo CCER no término de suas vigências, quando ocorrido após 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta resolução, sendo vedada a renovação."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 216. Quando da celebração do CCER, para a data contratada para o início do atendimento, deve-se observar:

"I – o prazo limite de 28 de fevereiro de 2011, quando tratar-se da contratação do montante de energia elétrica pelo total medido; ou"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 419, de 30.11.2010)

II – o prazo necessário à implementação do processo pela distribuidora, limitado a 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Resolução, quando tratar-se da contratação do montante de energia elétrica por sua fixação média mensal (MWmédio).

Parágrafo único. A alteração da contratação do montante de energia elétrica pelo total medido para sua fixação média mensal (MWmédio) está condicionada ao prazo estabelecido no inciso II.

Art. 217. "Até 28 de fevereiro de 2011, devem ser observadas as novas disposições regulamentares atinentes à:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 419, de 30.11.2010)

I – forma de contratação única da demanda de potência e do MUSD, assim como de sua redução; e

II – condições rescisórias do Contrato de Fornecimento e do CUSD.

"§ 1º Tornam-se exigíveis as disposições relacionadas nos incisos I e II, exclusivamente, a partir da celebração dos novos contratos e da renovação dos contratos em vigor.

§ 2º A exigibilidade a que alude o § 1º precedente está condicionada à celebração prévia do aditivo contratual correspondente, salvo recusa injustificada do consumidor, a ser comprovada pela distribuidora.

§ 3º Os contratos cuja vigência tenha prazo indeterminado devem ser aditivados em até 360 (trezentos e sessenta) dias da publicação desta Resolução."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 218. "A distribuidora deve transferir o sistema de iluminação pública registrado como Ativo Imobilizado em Serviço – AIS à pessoa jurídica de direito público competente.

§ 1º A transferência à pessoa jurídica de direito público competente deve ser realizada sem ônus, observados os procedimentos técnicos e contábeis para a transferência estabelecidos em resolução específica.

§ 2º Até que as instalações de iluminação pública sejam transferidas, devem ser observadas as seguintes condições:

I - o ponto de entrega se situará no bulbo da lâmpada;

II – a distribuidora é responsável apenas pela execução e custeio dos serviços de operação e manutenção; e

III - a tarifa aplicável ao fornecimento de energia elétrica para iluminação pública é a tarifa B4b.

§ 3º A distribuidora deve atender às solicitações da pessoa jurídica de direito público competente quanto ao estabelecimento de cronograma para transferência dos ativos, desde que observado o prazo limite de 31 de janeiro de 2014.

§ 4º Salvo hipótese prevista no § 3º, a distribuidora deve observar os seguintes prazos máximos:

I – até 14 de março de 2011: elaboração de plano de repasse às pessoas jurídicas de direito público competente dos ativos referidos no caput e das minutas dos aditivos aos respectivos contratos de fornecimento de energia elétrica em vigor;

II – até 1º de julho de 2012: encaminhamento da proposta da distribuidora à pessoa jurídica de direito público competente, com as respectivas minutas dos termos contratuais a serem firmados e com relatório detalhando o AIS, por município, e apresentando, se for o caso, o relatório

que demonstre e comprove a constituição desses ativos com os Recursos Vinculados à Obrigações Vinculadas ao Serviço Público (Obrigações Especiais);

III – até 1º de março de 2013: encaminhamento à ANEEL do relatório conclusivo do resultado das negociações, por município, e o seu cronograma de implementação;

IV – até 30 de setembro de 2013: encaminhamento à ANEEL do relatório de acompanhamento da transferência de ativos, objeto das negociações, por município;

V – até 31 de janeiro de 2014: conclusão da transferência dos ativos; e

VI – até 1º de março de 2014: encaminhamento à ANEEL do relatório final da transferência de ativos, por município.

§ 5º A partir da transferência dos ativos ou do vencimento do prazo definido no inciso V do § 4º, em cada município, aplica-se integralmente o disposto na Seção X do Capítulo II, não ensejando quaisquer pleitos compensatórios relacionados ao equilíbrio econômico-financeiro, sem prejuízo das sanções cabíveis caso a transferência não tenha se realizado por motivos de responsabilidade da distribuidora.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 219. A distribuidora deve informar aos consumidores que o Contrato de Adesão sofreu alterações e que uma via atualizada pode ser reencaminhada aos consumidores titulares de unidades consumidoras do grupo B que desejem receber essa nova versão.

Art. 220. Até 1º de outubro de 2010, a distribuidora deve informar a todos os titulares de unidades consumidoras da Classe Residencial e Subclasse Residencial Rural, por meio de mensagem clara e destacada na fatura de energia elétrica, mantendo por um período de seis meses, a respeito do direito à TSEE, desde que atendam ao disposto na Lei nº 12.212, de 2010.

Parágrafo único. Fica dispensado o envio da informação de que trata o *caput* para os titulares de unidades consumidoras atualmente beneficiadas pela TSEE, que já tenham comprovado junto à distribuidora estarem inscritos no Cadastro Único.

Art. 221. Não será aplicada a TSEE para as unidades consumidoras classificadas na Subclasse Residencial Baixa Renda nos termos da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, e que os moradores não atendam ao disposto nos arts. 8º e 28 desta Resolução, de acordo com a média móvel mensal de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento, conforme a seguir:

I – os consumidores enquadrados na Subclasse Residencial Baixa Renda com base na leitura realizada no mês de julho de 2010, por atenderem aos critérios estabelecidos na Resolução nº 246, de 30 de abril de 2002, deixarão de receber a TSEE a partir da fatura referente ao primeiro ciclo completo de faturamento iniciado após as datas definidas na tabela abaixo:

Média móvel de consumo (kWh)	**Data**
maior ou igual a 80	01/12/2010
maior que 65	01/08/2011
maior que 40	01/09/2011
maior que 30	01/10/2011
menor ou igual a 30	01/11/2011

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 436, de 24.05.2011)

"II – os consumidores enquadrados na Subclasse Residencial Baixa Renda com base na leitura realizada no mês de julho de 2010, por atenderem aos critérios estabelecidos na Resolução nº 485, de 29 de agosto de 2002, deixarão de receber a TSEE a partir da fatura referente ao primeiro ciclo completo de faturamento iniciado após 1º de novembro de 2011."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 436, de 24.05.2011)

(Redação dada anteriormente pela Resolução Normativa ANEEL nº 426, de 15.02.2011)

§ 1º Para reaver o benefício da TSEE o consumidor deve observar o disposto nos arts. 8º e 28.

§ 2º As distribuidoras têm o prazo até 31 de outubro de 2010, para implementar as alterações necessárias nos seus sistemas de faturamento e de atendimento a fim de cumprir o estabelecido neste artigo.

"§ 3º A distribuidora deve informar aos consumidores beneficiados pela TSEE, cuja concessão tenha ocorrido exclusivamente com base na informação do NIT, sobre a necessidade de informar o NIS ou NB para continuidade do beneficio, por meio de correspondência específica até 31 de março de 2012.

§ 4º Os consumidores de que trata o parágrafo anterior que não informarem os documentos até 31 de maio de 2012 deixarão de receber o benefício da TSEE a partir do ciclo de faturamento que se iniciar após essa data."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

Art. 222. "Até dezembro de 2011, as distribuidoras devem informar, mensalmente, o procedimento para manutenção da TSEE aos consumidores de que trata o art. 221 e que ainda não atenderam aos critérios de elegibilidade, por meio de mensagens nas faturas de energia elétrica ou cartas a elas anexadas."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

Art. 223. "Até que se regulamente o art. 146, as distribuidoras devem conceder os descontos previstos no art. 110 com base nas informações prestadas pelos consumidores conforme estabelecido no art. 28."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 431, de 29.03.2011)

(Redação dada anteriormente pela Resolução Normativa ANEEL nº 416, de 09.11.2010)

"§ 1º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

§ 2º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

I - (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

II - (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

III - (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

IV - (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

§ 3º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

§ 4º (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

(Redação dada anteriormente pela Resolução Normativa ANEEL nº 431, de 29.03.2011)

Art. 224. Para a implementação dos respectivos procedimentos, a distribuidora dispõe dos seguintes prazos máximos, a contar da data de publicação desta Resolução:

"I – até 36 (trinta e seis) meses para adequação ao disposto no artigo 155, no § 8º do 115, no § 6º do 129, no §7º do 137e no § 3º do 162 ;

II – até 12 (doze) meses para adequação ao disposto nos artigos: 145, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, e para implantação dos postos de atendimento presencial em municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras, observado o disposto nos arts. 178 e 180;

III – até 9 (nove) meses para implantação dos postos de atendimento presencial em municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras, observado o disposto nos arts. 178 e 180;

IV – até 6 (seis) meses para adequação ao disposto nos artigos: 24, 70, 93, 96, 97, 99, 101, 102, 115, 116, 122, 123, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 171, 172, 175, 179, 212 e 213 e para implantação dos postos de atendimento presencial em municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras, observado o disposto nos arts. 178 e 180; e

V – até 3 (três) meses para adequação ao disposto nos artigos: 4º, 5º, 6º e 7º."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

"§ 1º A distribuidora deve adequar sua estrutura de atendimento técnico e comercial às demais disposições desta Resolução não referidas nos incisos do *caput* até 28 de fevereiro de 2011."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 419, de 30.11.2010)

§ 2º A distribuidora deve informar a todos os consumidores titulares de unidades consumidoras do grupo A, com antecedência mínima de 2 (dois) meses da implementação, acerca das seguintes disposições:

I – alteração nos critérios atinentes à tolerância e à cobrança pela ultrapassagem dos montantes de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição – MUSD; e

II – possibilidade de o consumidor solicitar o acréscimo dos montantes contratados.

"§ 3º Além do previsto no art. 121, enquanto não for publicada Resolução específica sobre o tema, faculta-se a cobrança de outros serviços, de forma discriminada na fatura, observadas as seguintes condições:"

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 497, de 26.06.2012)

I – o disposto neste parágrafo se aplica exclusivamente aos contratos celebrados pela distribuidora com o fornecedor ou prestador dos serviços em data anterior à publicação desta Resolução.

II - é vedada a celebração de novos contratos de prestação de serviços de que trata este parágrafo após a publicação desta Resolução;

III – a cobrança dos serviços na fatura deve ser comprovadamente autorizada mediante manifestação voluntária do titular da unidade consumidora, que pode, a qualquer tempo e sem ônus, solicitar sua exclusão; e

IV – a distribuidora deve incluir na fatura a discriminação do serviço e do valor correspondente, bem como informar os respectivos canais de atendimento."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

"**Art. 224-A** O descumprimento das disposições tratadas nesta Resolução enseja a aplicação das penalidades previstas em regulamentação específica."

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 225. As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Resolução serão resolvidos e decididos pela ANEEL.

Art. 226. "Ficam revogadas, após um ano da publicação desta Resolução, as Resoluções ANEEL nº 116, de 19 de maio de 1999, nº 456, de 29 de novembro de 2000, nº 457, de 29 de novembro de 2000, nº 068, de 23 de fevereiro de 2001, nº 090, de 27 de março de 2001, a nº 471, de 5 de novembro de 2001, nº 226, de 24 de abril de 2002, nº 539, de 1º de outubro de 2002, nº 614 e 615, ambas de 6 de novembro de 2002, nº 258, de 6 de junho de 2003, as Resoluções Normativas nº 058, de 26 de abril de 2004, nº 061, de 29 de abril de 2004, nº 156, de 3 de maio de 2005, nº 207, de 9 de janeiro de 2006, nº 250, de 13 de fevereiro de 2007, nº 292, de 4 de dezembro de 2007, nº 363, de 22 de abril de 2009, nº 373, de 18 de agosto de 2009, nº 384, de 8 de dezembro de 2009.

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 227. Ficam revogados, a partir de 1º de março de 2011, a Resolução ANEEL nº 665, de 29 de novembro de 2002, o art. 17 da Resolução ANEEL nº 223, de 29 de abril de 2003, o § 6º do art. 2º da Resolução Normativa nº 089, de 25 de outubro de 2004, e os arts. 5º e 9º da Resolução Normativa nº 315, de 13 de maio de 2008.

Art. 228. "Ficam revogadas, a partir da publicação desta Resolução, as Portarias DNAEE nº 025, de 17 de março de 1980, nº 027, de 21 de março de 1983, nº 044, de 4 de março de 1986, nº 127, de 2 de setembro de 1986, a nº 118, de 28 de agosto de 1987, nº 223, de 22 de dezembro de 1987, nº 033, de 3 de fevereiro de 1989, nº 034, de 3 de fevereiro de 1989, nº 162, de 23 de outubro de 1989, nº 028, de 19 de fevereiro de 1990, nº 402, de 21 de dezembro de 1990, nº

345, de 20 de dezembro de 1991, nº 054, de 21 de fevereiro de 1992, nº 1485, de 3 de dezembro de 1993, nº 1500, de 17 de dezembro de 1993, nº 203, de 7 de março de 1994, nº 418, de 29 de abril de 1994, nº 437, de 3 de novembro de 1995, e Portarias ANEEL nº 041, de 4 de agosto de 1998 e nº 075, de 8 de outubro de 1998.

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

Art. 229. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, observados os prazos para implementação por ela estabelecidos, ficando revogadas demais disposições em contrário.

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 15.09.2010, seção 1, p. 115, v. 147, n. 177.

ANEXO I – TABELA DE CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL

CÓD	CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL
10	**Informação**
10.1	Tarifas
10.2	Ligação Nova
10.3	Religação
10.4	Residencial Baixa Renda
10.5	Leitura de Medidores
10.6	Normas Técnicas
10.7	Faturas
10.8	Prazos
10.9	Iluminação Pública
10.10	Danos e Ressarcimentos
10.11	Horário de Verão
10.12	Outros
20	**Reclamação**
20.1	Tarifas
20.2	Faturas
20.3	Suspensão indevida
20.4	Atendimento
20.5	Prazos
20.6	Tensão do fornecimento
20.7	Problemas de instalação interna na unidade consumidora
20.8	Danos Elétricos
“20.9	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento/ Atendimento Telefônico / Canais de Atendimento / Serviço de Arrecadação”
“20.10	Cadastro / Alteração Cadastral”
20.11	Variação de Consumo
20.12	Erro de Leitura
20.13	Apresentação / Entrega de Fatura
20.14	Custo de Disponibilidade
20.15	Cobrança por Irregularidade
20.16	Outros
30	**Solicitação de Serviços**
30.1	Ligação Nova
30.2	Religação
30.3	Desligamento a pedido
30.4	Alteração Cadastral
30.5	2ª. Via de Fatura
30.6	Verificação de Leitura do Medidor
30.7	Aferição do Medidor
30.8	Alteração de Carga
30.9	Rompimento de Elo Fusível/Disjuntor
30.10	Troca de Medidor
30.11	Outros
40	**Iluminação pública**
50	**Elogios**

60	**Improcedente**
70	**Outros**

CÓD	**CLASSIFICAÇÃO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA**
200	**Urgência/Emergência**
“200.1	Reclamação de Interrupção do Fornecimento”
200.2	Fio partido
200.3	Postes
200.4	Transformador
200.5	Outros

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

“ANEXO II – RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO”

Dia	**Mês/Ano**				**Chamadas Recebidas**				**Chamadas Ocupadas**	**Chamadas Oferecidas**	**Tempo Médio de Atendimento**	**Nº de Atendentes**
	Período		**Tipicidade do Dia**	**Tipicidade do Período**	**Chamadas Atendidas em até 30 s**	**Chamadas Atendidas acima de 30 s**	**Chamadas Abandonadas em até 30 s**	**Chamadas Abandonadas acima de 30 s**				
	Início	**Fim**										
	00:00	00:30										
	00:30	01:00										
	01:00	01:30										
	01:30	02:00										
	02:00	02:30										
	02:30	03:00										
	03:00	03:30										
	03:30	04:00										
	04:00	04:30										
	04:30	05:00										
	05:00	05:30										
	05:30	06:00										
	06:00	06:30										
	06:30	07:00										
	07:00	07:30										
	07:30	08:00										
	08:00	08:30										
	08:30	09:00										
	09:00	09:30										
	09:30	10:00										
	10:00	10:30										
	10:30	11:00										
	11:00	11:30										
	11:30	12:00										
	12:00	12:30										
	12:30	13:00										
	13:00	13:30										
	13:30	14:00										

	14:00	14:30										
	14:30	15:00										
	15:00	15:30										
	15:30	16:00										
	16:00	16:30										
	16:30	17:00										
	17:00	17:30										
	17:30	18:00										
	18:00	18:30										
	18:30	19:00										
	19:00	19:30										
	19:30	20:00										
	20:00	20:30										
	20:30	21:00										
	21:00	21:30										
	21:30	22:00										
	22:00	22:30										
	22:30	23:00										
	23:00	23:30										
	23:30	00:00										

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

VERSÃO MENSAL.(Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

ANEXO III – RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Descrição	Art.	Padrão	Qtde (I)	Prazo Médio (II)	Qtde > (III)	R$ (IV)
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área urbana	art. 30	3 dias úteis				
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área rural	art. 30	5 dias úteis				
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	2 dias úteis				
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	5 dias úteis				
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo A, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	7 dias úteis				
Prazo máximo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento.	art. 32	30 dias				
Prazo máximo de Início das Obras, satisfeitas, pelo interessado, as condições estabelecidas na legislação e normas aplicáveis.	art. 34	45 dias				
Prazo máximo para informar ao interessado o resultado da análise do projeto após sua apresentação	art. 37	30 dias				
Prazo máximo para reanálise do projeto quando de reprovação por falta de informação da distribuidora na análise anterior	art. 37	10 dias				
*Prazo máximo para substituição do medidor e demais equipamentos de medição após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 72	art. 115	30 dias”				
*Prazo máximo para comunicar, por escrito, o resultado da reclamação ao consumidor referente à discordância em relação à cobrança ou devolução de diferenças apuradas.	art. 133	10 dias úteis”				
Prazo máximo para o atendimento de solicitações de aferição dos medidores e demais equipamentos de medição.	art. 137	30 dias				
Prazo máximo para religação, sem ônus para o consumidor, quando constatada a suspensão indevida do fornecimento.	art. 176	4 horas				
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	24 horas				
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	48 horas				
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	4 horas				
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	8 horas				
*Prazo máximo para solução de reclamação do consumidor, observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao consumidor ou avaliação referente à danos não elétricos reclamados.	art. 197	5 dias úteis”				
Prazo máximo para informar por escrito ao consumidor a relação de todos os seus atendimentos comerciais.	art. 199	30 dias				
Prazo máximo para verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	10 dias				
Prazo máximo para verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	1 dia útil				
“Prazo máximo para informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento..”	“art. 207”	“15 dias”				
“Prazo máximo para efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do	“art. 208”	“20 dias”				

Descrição	Art.	Padrão	Qtde (I)	Prazo Médio (II)	Qtde > (III)	R$ (IV)
equipamento danificado, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro”						

Onde:
I – número de atendimentos realizados no período de apuração;
II – prazo médio de atendimento;
III – número de atendimentos realizados acima dos prazos regulamentares; e
“IV – valores creditados aos consumidores.”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 499, de 03/07/2012)

*(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 418, de 23.11.2010)

ANEXO IV – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B

A (nome da distribuidora), CNPJ no (00.000.000/0000-00), com sede (endereço completo), doravante denominada distribuidora, em conformidade com a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e (nome do Consumidor), (documento de identificação e número), (CPF ou CNPJ), doravante denominado Consumidor, responsável pela unidade consumidora no (número de referência), situada na (o) (endereço completo da unidade consumidora), aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para unidades consumidoras do Grupo B, na forma deste Contrato de Adesão.
DAS DEFINIÇÕES

1. carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);

2. consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s);

3. distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;

4. energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh);

5. energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kvarh);

6. grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV);

7. indicador de continuidade: valor que expressa a duração, em horas, e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora em um determinado período de tempo;

8. interrupção do fornecimento: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica e em situações de casos fortuitos ou de força maior;

9. padrão de tensão: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em volts (V), em que a distribuidora deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela ANEEL;

10. ponto de entrega: conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora;

11. potência disponibilizada: potência em quilovolt-ampère (kVA) de que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora;

12. suspensão do fornecimento: desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quarta;

13. tarifa: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em Reais por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa; e

14. unidade consumidora: conjunto composto por instalações, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas;

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Este instrumento contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a distribuidora e o consumidor, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

"CLÁUSULA SEGUNDA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR"

1. receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;

2. ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

3. escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;

4. receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;

5. responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;

6. ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;

7. ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a unidade consumidora;

8. ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;

9. ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

10. ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência;

11. ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;

12. ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;

13. ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor;

14. receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;

“15. ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, observadas as Condições Gerais de Fornecimento;”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

16. ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;

17. receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;

18. ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

19. ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;

20. ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da distribuidora e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

"21. quando da suspensão do fornecimento, ser informado das condições de encerramento da relação contratual;

22. cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada; e

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

23. ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso.

24. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

1. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;

2. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;

"3. manter livre, aos empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

4. pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;

5. informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;

6. manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;

7. informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;

8. consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e

9. ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção imediata, pelas razões descritas nos itens 1 e 2 seguintes, ou após prévio aviso, pelas razões descritas nos itens 3 a 5:

1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;

2. fornecimento de energia elétrica a terceiros;

3. impedimento do acesso de empregados e representantes da distribuidora para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;

4. razões de ordem técnica; e

5. falta de pagamento da fatura de energia elétrica.

CLÁUSULA QUINTA: DA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E CONTRIBUIÇÕES DE CARÁTER SOCIAL

A distribuidora pode:

1. executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, observadas as restrições constantes do contrato de concessão e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar; e

2. incluir na fatura, de forma discriminada, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente e expressamente pelo consumidor.

CLÁUSULA SEXTA: DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Pode ocorrer por:

“1. pedido voluntário do titular da unidade consumidora para encerramento da relação contratual;

2. decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora; e”

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

3. pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS RECURSOS E DA COMPETÊNCIA

1. vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora;

2. a ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, cientificando-o sobre a possibilidade de reclamação direta à agência estadual conveniada ou, em sua ausência, à ANEEL, caso persista discordância;

3. sempre que não for oferecido o serviço de ouvidoria pela distribuidora, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas pelo consumidor diretamente à agência estadual conveniada, ou, em sua ausência, diretamente à ANEEL.

ANEXO V – TERMO DE OCORRÊNCIA E INSPEÇÃO (TOI)

LOGOMARCA DISTRIBUIDORA

Termo de Ocorrência e Inspeção
Ordem de Inspeção nº __________

TOI Nº ______________
DATA:____ /____ /_______
HORA: ____:____

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONSUMIDOR E DA UNIDADE CONSUMIDORA

Nº DA UNIDADE CONSUMIDORA	TI ULAR DA UNIDADE CONSUMIDORA	IDENTIFICAÇÃO (RG/CPF/CNPJ)

USUÁRIO ENCONTRADO	RAMO DE ATIVIDADE

ENDEREÇO DA UNIDADE CONSUMIDORA	BAIRRO:	MUNICÍPIO:	ESTADO	TELEFONE

CLASSE DE CONSUMO
COMÉRCIAL [ ] INDÚSTRIAL [ ] RESIDENCIAL [ ] RURAL [ ] PODER PÚBLICO [ ] OUTROS [ ]

IMÓVEL
PRÓPRIO [ ] ALUGADO [ ]

TEMPO DE OCUPAÇÃO: ____________________

2. DADOS DA LIGAÇÃO

GRUPO TARIFÁRIO
GRUPO B [ ] GRUPO A [ ]

TIPO DE MEDIÇÃO
[ ] DIRETA [ ] INDIRETA

QUANTIDADE DE ELEMENTOS
[ ] 2 [ ] 3 [ ] NA

TIPO DE FORNECIMENTO
[ ] MONOFÁSICO [ ] BIFÁSICO [ ] TRIFÁSICO

TENSÃO NOMINAL
[ ] BT: _______ V [ ] AT: _________ KV

TIPO DE RAMAL DE LIGAÇÃO DE BT
[ ] CONVENCIONAL [ ] CONCÊNTRICO

POSSUI SISTEMA ENCAPSULADO DE MEDIÇÃO?
[ ] SIM [ ] NÃO

3. DADOS DA TRANSFORMAÇÃO

[ ] TRANSFORMADOR DE CORRENTE (TC) Nº ____________________ Nº ____________________ Nº ____________________ RTC: _____________

[ ] TRANSFORMADOR DE POTENCIAL (TP) Nº ____________________ Nº ____________________ Nº ____________________ RTP: ______________

4. DADOS DA MEDIÇÃO

MEDIDOR kWh	FABRICANTE	ANO	Nº SÉRIE	Nº PATRIMÔNIO	TENSÃO	CORRENTE		CONSTANTE	LEITURA	TIPO MEDIDOR		
						NOM.	MÁX.			MON.	BIF.	TRI.
ENCONTRADO												
INSTALADO												

MEDIDOR kvarh	FABRICANTE	ANO	Nº SÉRIE	Nº PATRIMÔNIO	TENSÃO	CORRENTE		CONSTANTE	LEITURA	TIPO MEDIDOR		
						NOM.	MÁX.			MON.	BIF.	TRI.
ENCONTRADO												
INSTALADO												

LOCALIZAÇÃO DO(S) MEDIDOR(ES): [ ]INTERNO AO IMÓVEL [ ]EXTERNO AO IMÓVEL [ ] NO POSTE DA DISTRIBUIDORA [ ] NO QUADRO DE MEDIÇÃO AGRUPADA NO INTERIOR DE CONDOMÍNIO VERTICAL / HORIZONTAL [ ] OUTRO: ______________________________

5. SELAGEM

LOCALIZAÇÃO	Nº	ENCONTRADO / RETIRADO	INSTALADO
CAIXA DE MEDIÇÃO	01		
	02		
	03		
	04		
TAMPA DO MEDIDOR kWh	01		
	02		
TAMPA DO MEDIDOR kvarh	01		
	02		

LOCALIZAÇÃO	Nº	ENCONTRADO / RETIRADO	INSTALADO
TAMPA DO BLOCO DE TERMINAIS	01		
	02		
PORTA DE DEMANDA	01		
CHAVE DE AFERIÇÃO	01		
	02		
COMPARTIMENTO DOS TC'S E/OU TP'S	01		
	02		
	03		

6. DADOS DA INSPEÇÃO

- BOBINA DE POTENCIAL ABERTA (1__ 2 __ 3 __) [ ]
- CHAVE DE AFERIÇÃO ABERTA [ ]
- DESVIO DE ENERGIA NO RAMAL DE ENTRADA [ ]
- DESVIO DE ENERGIA NO RAMAL DE LIGAÇÃO [ ]
- TERMINAL DE PROVA ABERTO (1__ 2 __ 3 __) [ ]
- MEDIDOR DANIFICADO / DESTRUÍDO [ ]
- MEDIDOR COM TAMPA PERFURADA/QUEBRADA [ ]
- MEDIDOR DEFEITUOSO [ ]
- MEDIDOR DESLIGADO/ISOLADO [ ]
- NEUTRO ISOLADO [ ]
- RELIGAÇÃO À REVELIA [ ]
- PONTE ENTRE FASES NO BLOCO DE TERMINAIS (1__ 2 __ 3 __) [ ]
- TC COM LIGAÇÃO INVERTIDA (1__ 2 __ 3 __) [ ]
- TC E/OU TP DESLIGADO/ISOLADO [ ]
- OUTROS (UTILIZAR CAMPO **OBSERVAÇÕES**) [ ]

OBSERVAÇÕES:

____

____

____

____

7. [ ] TENDO EM VISTA A SITUAÇÃO RELATADA ACIMA, INFORMAMOS QUE O(S) EQUIPAMENTO(S) DE MEDIÇÃO ASSINALADO(S) ABAIXO SERÁ(ÃO) SUBSTITUÍDO(S) PARA ANÁLISE TÉCNICA EM LABORATÓRIO. CONFORME ESTABELECE O INCISO III DO § 1º DO ART. 129 DA RESOLUÇÃO ANEEL Nº 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010. CASO O CONSUMIDOR DESEJE, A AVALIAÇÃO PODE SER REALIZADA PELO ÓRGÃO METROLÓGICO, DEVENDO O MESMO ASSUMIR OS CUSTOS DESSE SERVIÇO QUANDO COMPROVADA A ADULTERAÇÃO DO(S) EQUIPAMENTO(S), SEGUNDO DISPÕE O § 10 DO REFERIDO ARTIGO. CASO CONTRÁRIO, SERÁ REALIZADA A CRITÉRIO DA DISTRIBUIDORA EM DATA, HORA E LOCAL INFORMADOS EM COMUNICAÇÃO ESPECÍFICA, COM PELO MENOS 10 (DEZ) DIAS DE ANTECEDÊNCIA. MEDIDOR kWh [ ] MEDIDOR kvarh [ ] TC [ ] TP [ ]

Nº DO(S) LACRE(S) DA(S) SACOLA(S) DE TRANSPORTE DO MEDIDOR OU IDENTIFICAÇÃO DO(S) SELO(S) UTILIZADO(S): Nº 01 _____________ Nº 02 _____________

8. **CONSUMIDOR SOLICITOU PERÍCIA TÉCNICA:** [ ] SIM [ ] NÃO

9. **CONSUMIDOR AUTORIZOU O LEVANTAMENTO DA CARGA?** [ ] SIM [ ] NÃO

10. **SUSPENSO O FORNECIMENTO DE ENERGIA À UC?** [ ] SIM [ ] NÃO

11. **A OCORRÊNCIA FOI FOTOGRAFADA?** [ ] SIM [ ] NÃO

12. **A UC FOI NORMALIZADA NO ATO DA INSPEÇÃO?** [ ] SIM [ ] NÃO

13. **CONSUMIDOR SE RECUSOU A RECEBER O TOI?** [ ] SIM [ ] NÃO

14. LEVANTAMENTO DA CARGA INSTALADA (Identifique com X no campo DESVIO a Carga Desviada)

QTD.	DESCRIÇÃO DO EQUIPAMENTO	POT. UNIT. (W)	DESVIO	QTD.	DESCRIÇÃO DO EQUIPAMENTO	POT. UNIT. (W)	DESVIO

DECLARO PARA OS DEVIDOS FINS QUE ESTOU CIENTE DA CONSTATAÇÃO DA(S) OCORRÊNCIA(S) APRESENTADA(S) NESTA UNIDADE CONSUMIDORA, ASSIM COMO DO PREENCHIMENTO DESTE DOCUMENTO POR MIM ACOMPANHADO E CUJA CÓPIA RECEBO NESTE ATO. DECLARO TAMBÉM ESTAR CIENTE DE QUE AS EVENTUAIS DIFERENÇAS SERÃO COBRADAS DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO ANEEL Nº 414, DE 2010, SENDO AINDA GARANTIDO A MIM O DIREITO DE AMPLA DEFESA NA FORMA DA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

NOME LEGÍVEL DO ACOMPANHANTE	ASS.	
DOCUMENTO (RG OU CPF)	PARENTESCO OU AFINIDADE	
INSPETOR 1 (NOME LEGÍVEL)	ASS.	MATRÍCULA
INSPETOR 2 (NOME LEGÍVEL)	ASS.	MATRÍCULA
PERITO OU TESTEMUNHA (NOME LEGÍVEL)	ASS.	

ANEXO VI. (Revogado pela Resolução Normativa ANEEL nº 472, de 24.01.2012)

ANEXO VII – RELATÓRIO DE INADIMPLÊNCIA

CONCESSIONÁRIA / PERMISSIONÁRIA: MÊS / ANO:								
CLASSE	PERCENTUAL DA RECEITA FATURADA NO ENÉSIMO MÊS ANTERIOR AINDA NÃO RECEBIDA NO MÊS DE REFERÊNCIA							QUANTIDADE DE SUSPENSÃO POR INADIMPLEMENTO
	24 (%)	21 (%)	18 (%)	12 (%)	6 (%)	3 (%)	1 (%)	
RESIDENCIAL BAIXA RENDA								
RESIDENCIAL TOTAL								
INDUSTRIAL								
COMERCIAL								
RURAL								
PODER PÚBLICO								
ILUMINAÇÃO PÚBLICA								
SERVIÇO PÚBLICO								
CONSUMO PRÓPRIO								
TOTAL								

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)

“ANEXO VIII – ÍNDICE ANALÍTICO

(Redação dada pela Resolução Normativa ANEEL nº 479, de 03.04.2012)